دليل النجاح فى العمل

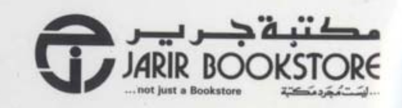
المهارات التى تحتاجها للنجاح فى عالم الأعمال

كيف تتحدث بثقة أمام الناس



- تنظيم أفكارك
- لفت انتباه الحضور
- جمع الحقائق التى تحتاجها للتحضير لخطابك
- استخدام الرسوم البيانية، والشرائح والمساعدات البصرية الأخرى

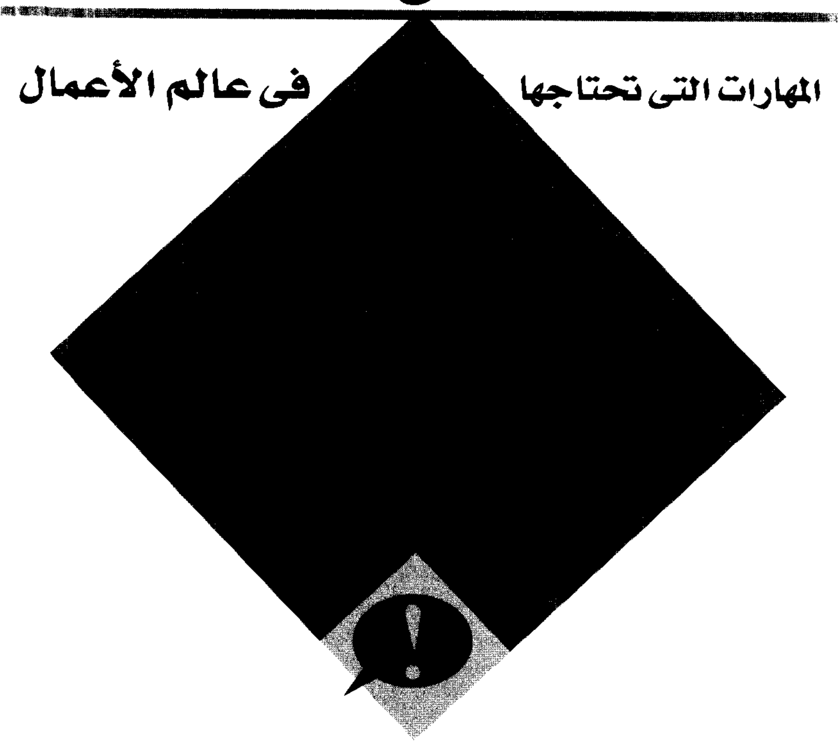
فيفيان بوكان





دليل النجاح فى العمل

المهارات التى تحتاجها فى عالم الأعمال



فيفيان بوكان

- تنظيم أفكارك
- لفت انتباه الحضور
- جمع الحقائق التى تحتاجها للتحضير لخطابك
- استخدام الرسوم البيانية، والشرائح، والمساعدات البصرية الأخرى





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

تحديد مسئولية / إخلاء مسئولية من أي ضمان

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية. لقد بذلنا قصارى جهدنا في ترجمة هذا الكتاب، ولكن بسبب القيود المتأصلة في طبيعة الترجمة، والناتجة عن تعقيدات اللغة، واحتمال وجود عدد من الترجمات والتفسيرات المختلفة لكلمات وعبارات معينة، فإننا نعلن وبكل وضوح أننا لا نتحمل أي مسئولية ونُخلي مسئوليتنا بخاصة عن أي ضمانات ضمنية متعلقة بملاءمة الكتاب لأغراض شرائه العادية أو ملاءمته لغرض معين. كما أننا لن نتحمّل أي مسئولية عن أي خسائر في الأرباح أو أي خسائر تجارية أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الخسائر العرضية، أو المترتبة، أو غيرها من الخسائر.

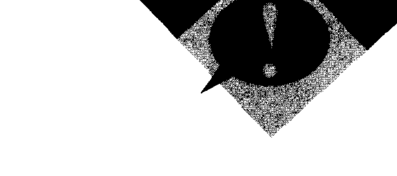
إعادة طبع الطبعة السادسة ٢٠١١

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض١١٤٧١ -تليفون٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ -فاكس٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+

A BUSINESS SUCCESS GUIDE

The Skills You Need to in the Business World

Make Presentations with confidence



Second Edition • Vivian Buchan

- Gathering Facts You Need to Be Prepared
- Organizing Thoughts
- Using Charts, Slides, and Other Visual Aids
- Capturing an Audience's Attention



BARRON'S

المحتويات

◆

الجزء الأول

الإعداد والتنظيم



الفصل ١

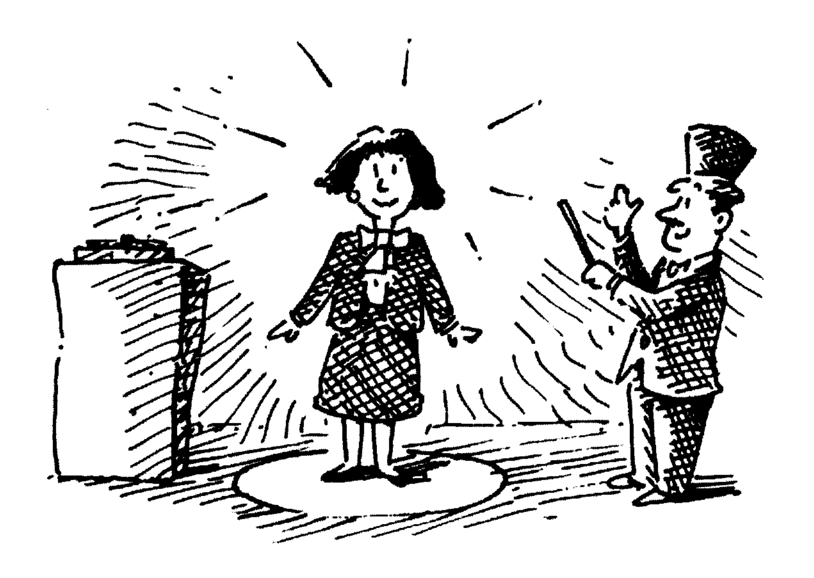
تمهيد ـ الصورة الأعم:

ماذا يعني التواصل؟



"إن أكثر العوائق صلابة في العالم هو العائق بين تفكير شخص وتفكير آخر"

—ويليام جيمس



ليس هناك ما يخيف في الحديث للجمهور. إنك تتحدث لجمهور في كل مرة تتكلم فيها ويستمع لك آخر. أبشر! إنك خطيب، رغم أن ما يخيف الناس هو عدد المستمعين ولكن هذا لا يجب أن يجعلك تبقى كواحد من المستمعين بينما تستطيع أن تقف أمامهم كمتحدث.

كنت أتعامل في كل فصل دراسي بجامعة أيوا مع فصل من التلاميذ المترددين الخائفين الذين ينتظرون أن أحرك عصاي السحرية وأحولهم إلى متحدثين يتمتعون باللباقة. وكانوا يعرفون أن عليهم اجتياز امتحان عبارة عن الحديث أمام ممتحنين في قائمة مليئة بتلاميذ آخرين.

وهذا الامتحان كان صعباً، إذ يسمح لكل واحد منهم بنصف ساعة يعد فيه حديثاً عن موضوع معين دون استخدام مراجع أو مجلات. ومسموح لهم فقط باستخدام ثلاث قصاصات صغيرة لملاحظات بسيطة، ثم يُطلب منهم الحديث أمام الممتحنين لمدة أربع دقائق حديثاً مرتجلاً.

ويسعدني أن أقول أن أحداً من تلاميذي لم يرسب في هذا الامتحان. كان المطلوب من كل طالب أن يلقي ثمانية أحاديث مرتجلة يستغرق كل منها أربع دقائق خلال الفصل الدراسي. ورغم أن الفصل الدراسي كان يعد الطلبة لهذا الامتحان، فإنه لا يضاهي سنوات الخبرة. وإذا كان هؤلاء الصغار الخائفين قد استطاعوا اجتياز هذا الامتحان، فعليك أن تفكر فيما تستطيع أن تفعله أنت بما لك من خبرة ونضج وحماس!

ولعلك حين تدرك كيف تضع الأساس لحديث جيد وتتعلم كيف تبني فوق هذا الأساس، فإنك تستطيع أن تتحدث بأسلوب جيد في أي وقت وفي أي مكان.

ما يربط بينك وبين المستمع

إنني أؤمن أن الحديث لا يكون أفضل من متحدثه، لذلك من المهم أن تكون شخصية "متكاملة" بقدر الإمكان، وهذا هو السبب وراء تخصيص فصول في هذا الكتاب لتنمية الشخصية. وإحدى أهم الحقائق التي سوف تتعلمها هي أن "إنسانيتنا" تربطنا جميعاً. إن الناس جميعاً تريد نفس الأشياء من الحياة: الصحة والسعادة والرفاهية والنجاح والمركز الاجتماعي والأصدقاء والعائلة والحب والتقدير. وهكذا ترى الناس مهتمين بأنفسهم أكثر من أي شيء آخر، فيكون لديك مفتاح لفهم رغباتهم واحتياجاتهم.

أنت مثلاً تقرأ هذا الكتاب أملاً في أن تحصل على معلومات تساعدك على أن تكون متحدثاً متمكناً واثقاً. ولهذا فإنني أكون قد نجحت في التواصل معك إذا

كانت الأفكار التي أعرضها لك مفيدة وشيقة. وبهذا يكون كلٌّ منا قد استمتع بلقاء سيعود على الآخر بالنفع.

وهذا هو التواصل communication في أفضل صوره. فلوقت قصير، تواصل كل منا مع الآخر بصورة يأمل أن تعود عليه بالنفع.

إن التواصل ليس عملية غامضة. وهو يحدث حين تنتقل الأفكار من عقلك إلى شخص آخر وتصل حية كاملة ومتماسكة. ويحدث التبادل في اتجاهين وتطير الرسائل في كلا الاتجاهين. ويكون على عاتق كل من المرسل والمستقبل أن يحدث انتقال الأفكار هذا بصورة مرضية وفعالة.

الخطابة ليست هي التواصل. وكما يقول فاينلي بيتر دان وهو كوميديان ظهر في أوائل القرن العشرين "لن تكون خطيباً إذا كان لديك ما تقوله".

وقد عبر ونستون تشرشل عن رأيه في الخطباء فقال "إن أفضل وصف لهم أنهم أناس لا يكون لديهم ما يقولونه قبل الصعود إلى المسرح، وحين يتحدثون لا يعرفون ما يقولون، وحين يجلسون لا يعرفون ما قالوا".

إنك كمتحدث تقع عليك مسئولية ضخمة. وكما يقول رفرند جنكين ليود جونز الكاتب الولزي المرموق "إن من يتحدث لثلاثين دقيقة حديثاً سيئاً لمائتي شخص قد ضيع فقط نصف ساعة من وقته ولكنه ضيع مائة ساعة من وقت الآخرين –أي أكثر من أربعة أيام– وهي جريمة يجب أن يكون حكمها الإعدام".

إذاً لا يجب أن تُتهم أبداً بهذه الجريمة. لنبدأ من الآن في التعرف على العرض التقديمي presentation الفعال، ولتفعل هذا كمتحدث واثق متمكن يعرف تماماً ما يفعله ولماذا يفعله.

الفصل ٢

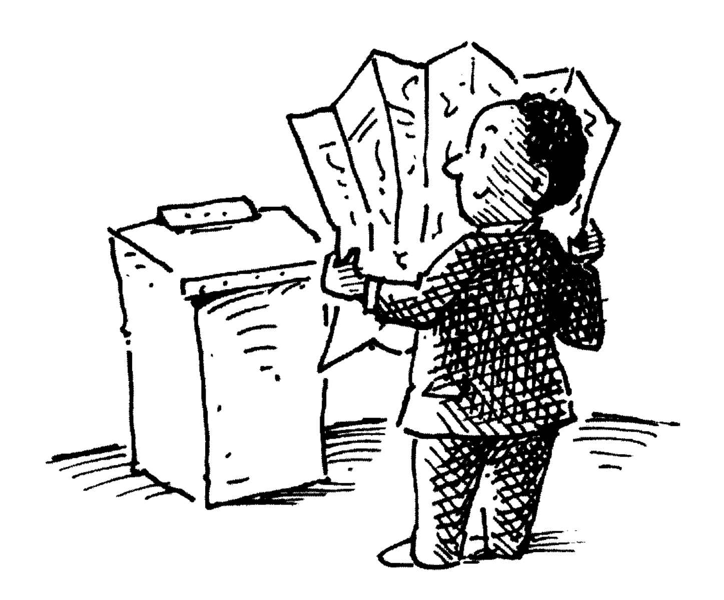
ابحث عن هدفك:

أجب عن السؤال "لماذا....؟" بكلمة "لأن...."



"إن أول ما يجب أن تفعله في الحياة هو أن تفعل ما تريد أن تفعله بهدف"

– بابلو كازالس



إن المتحدث الواثق الذي يبدو منظماً متحكماً في مادته هو بالفعل متحدث منظم متحكم في مادته. إنك لا تبدأ في رحلة دون معرفة المكان الذي تريد أن تصل إليه، وكيف ستذهب إلى هناك، وماذا ستفعل حين تصل. ولعلك تحتاج إلى خريطة لتبدأ رحلتك وتضمن أنك ستصل دون أن تضل أو تتأخر.

إنك تحتاج حتى تلقي خطاباً ناجحاً إلى خريطة كي: (١) تقدم موضوعك، (٢) تطور الموضوع، (٣) تصل لخاتمة. وأستطيع أن أطلق على هذه الخريطة "دليل لماذا ولأن" الذي يجعلك تبدأ وتستمر وتنتهي بنجاح. ولتفعل ذلك بثقة وتمكن.

♦ **ابحث عن هدفك، أجب عن السؤال "لماذا...؟" بكلمة "لأن...."**

إذا كنت أسألك "هل قضيت إجازة طيبة في باريس؟ وأجبت أنت وقلت "بل كانت كارثة" فإنك قد عبرت عن رأيك.

ويمكنني حينئذ أن أسألك "لماذا؟ ماذا حدث؟" وربما تجيب "كانت الإقامة سيئة والجيران مزعجين وكان كل شيء باهظاً ولم نجد أي متعة".

هنا الحوار يمكن أن يكون موضوعاً لحديث مرتجل لخمس دقائق أو لعرض تقديمي مدته ثلاثون دقيقة في ندوة.

وإذا أردت أن تلقي محاضرة مدتها ثلاثون دقيقة، يجب أن تضع لها مخططاً تفصيلياً outline، وسوف يكون هذا المخطط كما يلي:

الموضوع: كانت إجازتي في باريس كارثة (لماذا).

المتن: (لأن) ١. الإقامة سيئة.

٢. الجيران مزعجون.

٣. كل شيء كان باهظاً.

الخاتمة: لهذه الأسباب، كانت إجازتي في باريس تجربة لا أريد أن أكررها.

إن معرفتك المباشرة بهذه الرحلة قد تجعلك قادراً على الحديث عنها دون الاستعانة بملحوظات. ولكن لنقل إنك مازلت خائفاً من فكرة مواجهة الجمهور وقد لا تتذكر أي شيء. لنأخذ إذن المخطط السابق وندعمه بأمثلة:

الموضوع: كانت إجازتي في باريس كارثة

المتن: (لأن) ١. كان مكان الإقامة سيئاً.

أ. كانت الحوائط مليئة بالثقوب.

ب. كان بالمدفأة جزء مكسور ولم تعمل وكان علينا أن نلتف بالبطاطين ونحن نتناول وجباتنا الرومانسية.
ج. كان المنزل يطل على ورش للسيارات القديمة وكان الزجاج قذر ولا يسمح برؤية واضحة.

٢. كان الجيران مزعجين.

أ. كانوا يتشاجرون ليل نهار ويصرخون في أبنائهم وكلابهم الذين يردون عليهم أيضاً بالصراخ.
ب. كانوا يدخلون دون استئذان ويطلبون أواني وأطعمة لا يردونها أبداً.
ج. كانوا يعودون في وقت متأخر من الليل ويضعون عربتهم القديمة بجوار شباك حجرة النوم مباشرة وكنا دائماً نستيقظ على صوت الموتور.

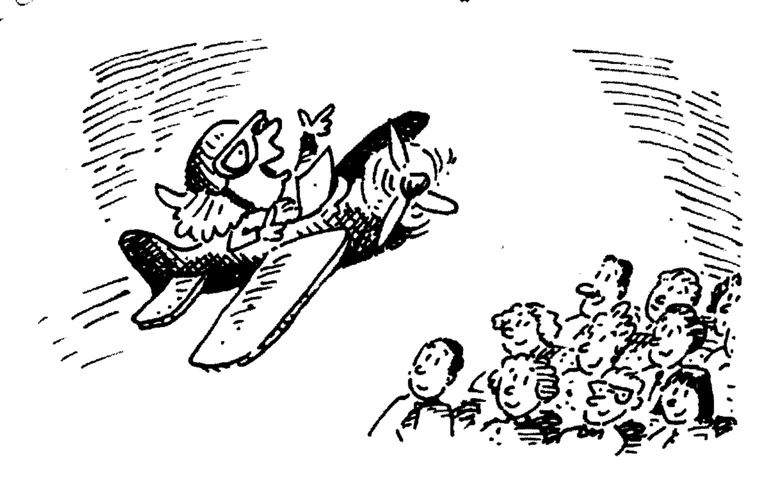
٣. كان كل شيء باهظاً ولم نذهب لأي مكان:

أ. كانت المطاعم سيئة وباهظة.
ب. كانت الملاهي قديمة وباهظة أيضاً.
ج. وكان سعر تأجير القارب خمسين دولاراً في اليوم، فاكتفينا بتأجير يوم واحد.

الخاتمة: إعادة بسيطة للأفكار الرئيسية الثلاثة ستكون خاتمة مرضية.

♦ ابحث عن هدفك: أجب عن السؤال "لماذا....؟" بكلمة "لأن...."

المخطط هو طيار إلكتروني يرشدك أثناء الرحلة



إن قليلاً من التنظيم قد يجعل أكثر المتحدثين خوفاً وأقلهم خبرة يؤدي أداءً مقبولاً. إذ يكون التنظيم مرشداً تواصل من خلاله طريقك حتى تهبط بسلام. إن كثيراً من المتحدثين يفشل في وضع خاتمة جيدة، فتجدهم ينتقلون من نقطة لأخرى وحين ينتهون من نقاطهم يتوقفون وحسب. وهكذا يتركون الحديث بدلاً من أن يختموه. وهكذا يتعجب المستمع مما فعله المتحدث حيث تركه مندهشاً ولديه شعور بالحيرة. إن الحديث مثل ملعب البيسبول، يتكون من نقطة البداية وثلاثة قواعد. حين تبدأ هجمة فإنك تنطلق من نقطة البداية ثم تجري حول القواعد حتى تصل إلى الهدف. ونفس الشيء يحدث في الحديث. تبدأ ثم تتحرك حول عدد من "لأن" ثم تعود إلى مركزك مع الخاتمة.

من البداية للنهاية

حين تقود سيارتك فإنك تستخدم الإشارات لتنبيه السيارات الأخرى لما ستفعله. وفي الحديث، تستخدم الانتقالات transitions لكي يتمكن المشاهد من متابعتك. إن الانتقالات لها خمس مهام في الحديث:

١. تغيير الاتجاه

٢. إضافة شيء جديد

٣. توضيح فكرة

٤. الانحراف عن الموضوع الأساسي

٥. التحرك إلى فكرة جديدة

للتحرك من المقدمة (وسوف نناقش ذلك فيما بعد) إلى "لأن" الأولى يمكنك استخدام الانتقالات التالية: "أولاً...." أو "وأهم نقطة..." أو "لأبدأ بـ...".

وتستطيع أن تقول حين الانتقال إلى "لأن" التالية: و"ثانياً...." أو "بالإضافة لذلك...." أو"أيضاً...".

ثم تنتقل إلى "لأن" الثالثة فتقول "وأخيراً ولكن ليس آخراً ..." أو "وختاماً..." أو "والسبب الثالث....".

وللروابط الانتقالية أربعة أنواع: (١) تقديم شيء، (٢) إضافة شيء، (٣) المقارنة، (٤) الخاتمة أو التلخيص.

يتابعك المستمع من خلال عينيه وأذنيه. وإذا لم تستخدم انتقالات واضحة حين الانتقال من نقطة لأخرى، ستجد المستمع قد ولى عن حديثك ما لم يكن منهم طبيب نفسي أو شخص قادر على قراءة الأفكار.

يجب إنهاء حديثك بإشارة تبين أنك تتجه نحو النهاية. وبعض الانتقالات الجيدة: "وفي النهاية..."، "وكنتيجة لذلك..."، "وخلاصة القول...".

المخطط صديق مرشد

إذا كانت لديك بداية ومتن ونهاية واضحة، فإنك ستعرف أين ستذهب وكيف ستذهب ومتي ستصل. وكذلك سيكون الحال مع المستمعين. سوف يكونون معك

من البداية للنهاية دون أن يضلوا الطريق. والخطة ستساعدك على عدم زيادة الحديث عن فكرة واحدة أو تجاهل أفكار أخرى مهمة أو أن تختتم حديثك قبل أن تقول كل ما لديك، أو تتوقف لأن الوقت قد انتهى ولا تعرف كيف تختتم حديثك. ولتنظر مثلاً لنموذج المخطط التفصيلي التالي.

إذا كان لديك وقت محدد للحديث فستستطيع أن تقدر عدد كلمات حديثك. إن متوسط الكلمات التي ينطقها أحدنا في الدقيقة من ١٢٥ إلى ١٥٠ كلمة. حاول أن تتدرب على حديثك لتنظيم إيقاع كلماتك. إن التدريب لن يصنع أداءً ولكن لا يوجد أداء بدون تدريب.

نموذج لمخطط تفصيلي

حديث تثقيفي

أعلنت جامعة أيوا أن عدد الطلاب سوف ينخفض من ٢٨٠٤٥ إلى ٢٦٨٠٦ طالباً في العام الجامعي القادم. ولتعويض نقص الدخل، تم التخطيط لزيادة الرسوم الجامعية مع اقتراحات أخرى:

١. عدم زيادة المرتبات.

٢. تخفيض ميزانية شراء الكتب.

٣. تخفيض ميزانية صيانة المباني بمقدار مليون دولار.

هذه التعديلات بالميزانية سوف تساعد الجامعة على الاستمرار في تقديم نوعية تعليم جيدة.

◆

آراؤك ليست حقائق

إن الرأي مجرد فكرة، لن يكون لها مغزى حتى يتم إثباتها كحقيقة.

لا توجد مشكلة في أن تعبر عن انطباعك بأن رحلتك كانت سيئة جداً، فذلك الرأي لن يؤثر بدرجة كبيرة على حياة إنسان آخر. أما إذا قلت "أعتقد أن موظف الأرشيف الجديد يجب الاستغناء عنه" يجب أن يكون لديك أسباب قوية تؤيد رأيك إذا عارضك شخص وقال "لماذا؟ أعتقد أنه موظف جيد". إن استياءك من طريقة حديثه أو ملابسه أو شعره هو رأي شخصي وليس بالضرورة رأي رئيس القسم المسئول عنه.

إن الآراء الشخصية غير المدروسة التي لا تؤيدها حقائق تكون كارثة. وإذا كنت تريد أن تكون موضع ثقة يجب أن تتعلم كيف تؤيد آراءك بحقائق قوية.

تنظيم حديث جدلي

إن الحديث المقترح عن إجازة باريس يجب أن يكون مسلياً. ولكن معظم الأحاديث يكون المقصود منها إقناع المستمع أو تأييد رأي أو نقد سياسة جديدة. أي أن القضايا تكون جدلية وفي حاجة إلى معالجة جادة.

وحين تناقش قضايا جدلية تجد نفسك في حاجة إلى أسباب منطقية. يجب أولاً أن تقر بوجهي القضية إذا كنت تريد أن تبدو مسئولاً ومثقفاً وموضوعياً.

والتنظيم الأساسي للحديث هنا يظل كما هو باستثناء واحد: عليك أن تتحدث عن وجهي القضية.

تعرف على وجهة نظر خصمك

إذا قلت "ليس هناك سبب يمنع التحكم في التضخم" فإنك حينئذ تسحب فتيل القنبلة. فإنك قد تجد بين مستمعيك من يؤيد الرأي بأن استمرار التضخم

♦ **ابحث عن هدفك: أجب عن السؤال "لماذا...؟" بكلمة "لأن...."**

لا يمكن التحكم فيه. وما لم تؤيد رأيك بالحقائق، فإنك قد تفقد السيطرة على الحديث.

وهناك طرائق ثلاث لذلك:

١. قيّم أسباب رأيك.

٢. استخدم الحقائق لتأييده.

٣. ادرس الموضوع دراسة مستفيضة.

إن خصمك له حق التعبير عن رأيه وربما تكون لديه أسباب قوية تؤيد رأيه، وعليك أن تعترف بها وتقرها. وإليك وسيلة ذلك: قبل أن تذكر أسبابك يجب أن تقر الرأي المخالف كما يلي:

"أعلم أنه من الصعب التحكم في التضخم بأساليبنا الحالية وهي فرض الضرائب لتغطية النفقات ولكن...".



نموذج لمخطط تفصيلي

حديث جدلي

حين تصل قضية إزالة فندق يرجع بناؤه إلى تسعين عاماً مضت للتصويت أريدكم أن تصوتوا ضد إزالة الفندق وإنشاء مباني صغيرة ومنتزه بدلاً منه.

١. بالرغم من أن مجلس المدينة اقترح بناء دار للمسنين في ضواحي المدينة، فإن تجديد الفندق سوف يوفر حجرات لكبار السن الذين يريدون الإقامة بوسط المدينة.

٢. أعلم أن بعض رجال الأعمال يريدون تحسين منظر وسط المدينة بمباني جديدة، ولكن بقاء الفندق سوف يحافظ على التراث التاريخي للمدينة.

٣. بالرغم من أن بعض الآباء يظنون أن حديقة بوسط المدينة سوف توفر لهم ولأطفالهم أماكن للتنزه واللعب وكذلك خدمات لرعاية الطفل، فإن بقاء الفندق سوف يحافظ للمدينة على مصدر ضريبي يساعد في دعم الخدمات الأخرى.

ولهذه الأسباب القوية أريد منكم أن تصوتوا ضد هدم هذا المبنى الجميل.



ثم تستمر في عرض الحقائق والإحصاءات والاستشهادات التي تؤيد أسبابك.

وهكذا تستمر في إقرار كل نقطة تناقشها. وإذا لم يتأكد مستمعوك أنك واع وملم تماماً بكل القضايا، فإنهم سينظرون لك على أنك غير مثقف وغير مسئول (أو على الأسوأ أنك جاهل) وهكذا تترك نفسك عرضة للهجوم والنقد والتحدي.

◆ ابحث عن هدفك: أجب عن السؤال "لماذا....؟" بكلمة "لأن...."

تنظيم أفكارك يجعلك تفكر

لأن التفكير عملية شاقة، فإن معظمنا يتجنبه. يقول توماس إديسون "ليست هناك وسيلة تجنب الإنسان عبء الفكر إلا ويلجأ إليها". يقول ألفريد كورزبسكي وهو عالم كان يعيش من ستين عاماً مضت "هناك سبيلان للمرور بالحياة إما أن تصدق كل شيء وإما أن تشك في كل شيء. وكلاهما ينقذنا من التفكير". وحين تريد أن تكون مفكراً مسئولاً فإنك تلقي نظرة على التفكير غير المسئول في عقول الآخرين وسوف تكافأ على هذا:

◆ سوف تكون محصناً ضد الدجالين.

◆ سوف تحُترم كمتحدث موضوعي.

لماذا يكون التنظيم مفيداً؟ لثلاثة أسباب:

١. أنه يجعل موضوعك مترابطاً.

٢. يسيطر على أفكارك.

٣. يساعد على التفكير المسئول.

حين تعرف السبب سيعرف المستمع أيضاً

لكل حديث هدف، أو يجب أن يكون كذلك. وعليك أن تدرك هذا الهدف. إذا كنت تستخدم مخطط الأربع جمل البسيط الذي ذكرناه سابقاً، فإنه سيكفيك من البداية حتى النهاية. وهناك ثلاث أفكار رئيسية تكفي الشخص المتوسط للاستغراق في حديث واحد، ولهذا السبب نجدها كافية لأي عرض تقديمي.

فكر في حديثك كرحلة. اعرف سبب إلقائك لهذا الحديث، وأين ستذهب بأفكارك وكيف ستصل للخاتمة، وكيف تتوقف حين تصل إلى هناك. وفي كل رحلة تكون مستعداً للتأخيرات والانحرافات عن الطريق المباشر والأعطال التي قد تعطل

تقدمك. وتستطيع أن تعد نفسك للمضايقات والمقاطعات في حالة الحديث أيضاً حين تفهم كيف تتوافق معها وتستمر في تقدمك بهدوء نحو هدفك.

إن مخطط بسيط يتكون من أربعة عناصر يكفيك كدليل من بداية الحديث لنهايته بانتقالات واضحة محددة تجعل المستمع على وعي بأي تغييرات أو إضافات وأنت تنتقل من البداية حتى النهاية.

حين تعرف لماذا تقدم العرض التقديمي فإن المستمع سيدرك السبب أيضاً. ولن يكون العرض التقديمي مرضياً وحسب بل سيُعْجب المستمع بمهارتك وفعاليتك.

الفصل ٣

كيف تبدأ:

هناك ثماني طرق لذلك



"تفشل خططنا إذا لم يكن لها هدف. فحين لا يدري البحار أي مرفأ يريد، فلن تكون هناك ريح مواتية"
- سينيكا

حين تقدم صديقاً لشخص يراه لأول مرة، فإنك تحاول أن تقيم علاقة في الثواني الأولى في الغالب من خلال البحث عن اهتمام مشترك يربط بين الغريبين.

ولإقامة علاقة مع مستمعك حاول أن تستغل الثواني الأولى. ابتسم! ابتسم! ابتسم. وانتظر على الأقل حتى يرد واحد منهم فقط الابتسامة قبل أن تنطق كلمتك الأولى.

اجذب مستمعك

إن أي متحدث كفء يستخدم أربع كلمات أساسية لكي يفلت انتباه مستمعه، سواء كان هذا المستمع فرداً واحداً أو مائة فرد. هذه الكلمات هي: مرحباً، أنت، انظر، لذلك.

حين تبتسم فإنك تقول لجمهورك *مرحباً*.

وحين تقدم موضوعك، يصبح المستمع *أنت*.

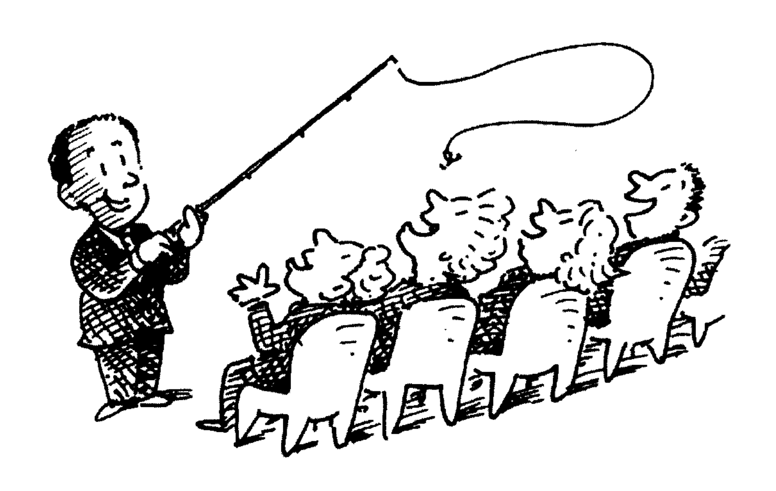
وحين تلقي حديثك، فإن مستمعك *ينظر*.

وحين تصل لخاتمتك، يصل المستمع إلى *لذلك*.

إن كل حديث، بصرف النظر عن طوله أو موضوعه، يحتاج إلى مقدمة. والمقدمة هي الفقرة الأولى من الحديث ولها دوران لجذب انتباه المستمع، فهي: (١) تقود المستمع إلى موضوعك، (٢) تثير اهتمامه.

إن جملة الفرض (إعلان الهدف) تأتي في نهاية الفقرة الأولى وتلعب دور منصة الإطلاق بالنسبة لحديثك. وهذه الجملة تكون هي الهدف من إلقاء الحديث وتعد

مستمعك للأسباب التي تقول من أجلها —مثلاً— إن إجازتك في باريس كانت كارثة.



وفيما يلي ثمانية أنواع من المقدمات المتصلة الفعالة وتستطيع أن تختار من بينها ما يناسب موضوعك وهدفك ومستمعك:

١. تضييق من العام إلى الخاص

إن موضوعاً مثل إجازتك في باريس سهل ولا يحتاج إلى تحديد أكثر. ولكن إذا قلت "إن برنامج المعونة الخارجية يحتاج إلى مراجعة"، فإنك تتحدث عن موضوع شائك له أكثر من وجه.

وتستطيع أن تقلل درجة تعقد الموضوع وذلك بتضييق الموضوع، مثل "نريد أن يكون لنا موقفاً صارماً بخصوص المعدات الحربية التي نرسلها للشرق الأدنى". وحتى هذا الموضوع يمكن أن يضيق بناءً على طول الحديث الذي ستلقيه.

ونحن نسمي هذا المنهج "المنهج الاستقرائي" والذي يقترب من "المنهج الاستنباطي" في النقاط التالية:

إنه يقلل عمق واتساع الموضوع.

يقلل الموضوع لفكرة واحدة.

يمكن مناقشته تحديداً.

٢. ضع نفسك موضع الخبير في موضوعك

إذا كنت غير معروف للمستمع، فسوف يقدمك أحد المرموقين (نأمل أن يكون بصورة مناسبة وجيدة) والذي سيعلن عن قدرتك على الحديث في الموضوع. وإذا كان ذلك غير كاف لكسب الثقة والاحترام لك، فإنك ربما تحتاج إلى تأسيس مصداقية أكبر لدى المستمع. وإذا كانت مهنتك وذكاؤك وتعليمك وخبرتك تمكنك من إظهارك كخبير في موضوعك فلا تتردد في بيان ذلك صراحة.

لنقل مثلاً أنك سمسار أراضي قادر على مناقشة استخدام الأرض وقوانين التقسيم والإعارة والنقل وفحوص السندات وقانون البناء، وغيرها وطُلب منك الحديث إلى مجلس المدينة. إن خبرتك تجعلك أثقل من الرحالة الذي لم يمتلك أبداً سوى خيمة وإناء للطعام. وإن حديثك عن إنشاء مركز تجاري سيكون أكثر مصداقية من حديثه. وستجد المستمع مؤهلاً لسماع كفاءاتك كخبير لمساعدتهم على الوصول إلى النتيجة المطلوبة.

٣. استخدم المقارنة

إن هدفك هو إظهار تفوق شيء على آخر. لاحظ أنك هنا تتحدث عن شيئين لتقرر أيهما أفضل. ومن المستحيل أن تقيم كل شيء يتضمنه موضوعك. مثلاً، تستطيع أن تقارن مزايا الكلية المحلية بالجامعة، تستطيع أو تقارن بين تويوتا وفولكس فاجن.

إذا كنت تناقش فكرة توظيف سكرتير جديد للشركة، فربما تدخل للموضوع بجملة "أعتقد أن الشخص الحاصل على دبلومة سكرتارية لسنتين أفضل من شخص ندربه على العمل". وهذا يفرض عليك أن توضح أن فكرة ما أفضل من أخرى.

٤. استخدم التفاصيل

التخصيصات أكثر فعالية من التعميمات. الأرقام والإحصاءات تكون غالباً مقنعة ولكنها تكون أكثر فائدة عندما تُقرب لأقل رقم.

لنقل إنك تناقش الأرق الذي يؤثر على الإنتاجية في شركتك، وأنت تعلم أنه من ثلاثة إلى أربعة أشخاص من كل مائة يعانون من عدم النوم. قدر عدد مستمعيك واقسم عددهم على ثلاثة.

يمكنك أن تبدأ فتقول "إن ثلث الموجودين بهذه الحجرة -حوالي ثلاثين- يعانون من الأرق. وتعلمون كيف أن عدم النوم يؤثر على الإنتاجية. وإليكم بعض الأفكار التي يذكرها الأطباء لمساعدتكم على حل هذه المشكلة".

وقد قدم شاب نفسه حيث كان يحاول إقناع خريجي إحدى المدارس للالتحاق بمدرسة سكرتارية، فقال "لقد عملت في صيف ما على خط تجميع. كنت أجلس لساعات أشاهد ١٢٠ يداً تضع أنابيب معجون الأسنان في صناديق بينما كانت هناك ٢٤٠ عيناً تحدق في لا شيء و ٦٠ عقلاً مغلقاً على فراغ. إن العمل على خط تجميع شيء ممل، ولهذا ذهبت لمدرسة سكرتارية. إنك تستطيع أن تصبح سكرتيراً متمكناً وبمرتب كبير من خلال الالتحاق بأكاديميتي".

٥. استشهد بخبير

إذا لم تكن أنت نفسك خبيراً في الموضوع الذي تتحدث عنه فحاول أن تستشهد بمن هم خبراء لإعطاء مصداقية لمقدمتك. وتأكد من أن الخبير الذي تستشهد به

خبير فعلاً في هذا الموضوع. مثلاً لو استخدمت لاعب السلة الشهير مايكل جوردون وأنت تتحدث عن القانون المشترك، فإن ذلك لن يكون مقنعاً مثل استخدامك محامياً متخصصاً في هذا المجال.

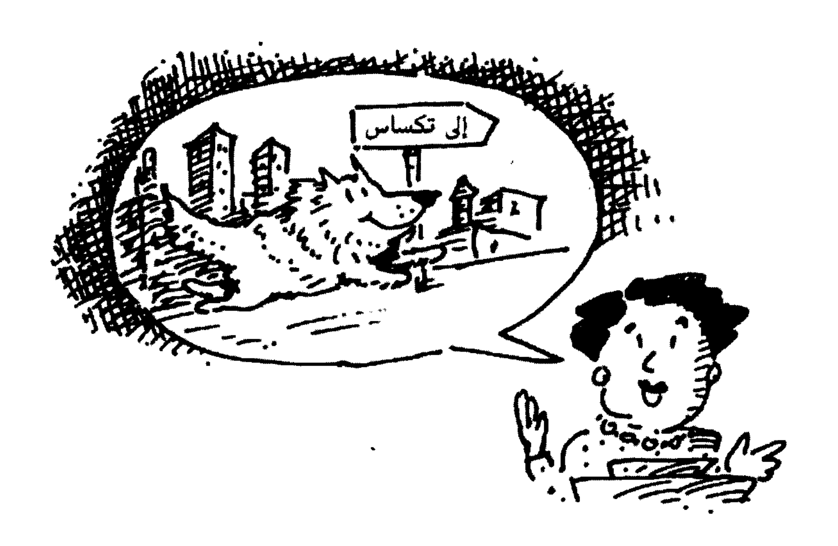
لنفترض أنك تتحدث أمام نقابتك عن بناء مفاعل نووي في منطقتك. وأنت تعلم أن المعارضة ستكون شديدة ومسموعة. وبصرف النظر عن وجهة النظر التي تؤيدها لا تعتمد على الكلام الذي تسمعه من رجل الشارع أو من مذيع مفرط في التفاؤل أو من طالب من جامعة قريبة. اذهب لمن يملك حقائق مدروسة. وإذا كان ممكناً اختر شخصاً معروفاً ومحترماً حتى لو كان المستمع ضد آرائه. إذ يكون عليهم أن يستمعوا لرأيه على الأقل.

٦. استخدم الحكايات

إن استخدام قصص ونوادر من الحياة تعطي المستمع خلاصات عن طبيعة الإنسان. وربما تكون هذه القصص فكاهية أو غير فكاهية. أحياناً تكون حزينة ولكنها تساعدك في جذب المستمع إليك. حاول أن تجمع قصصاً عن سلوكيات غريبة أو غير معتادة أو مثيرة أو مضحكة أو مخيفة. مثلاً: طفل يبلغ ١٢ سنة يختطف طائرة ويقلع بها دون إذن، محنة كلب يسير من مايين لتكساس بحثاً عن الأسرة التي فقدته وهي راحلة، أو الأم التي تبلغ ٨٠ سنة في أول رحلة لها بالطائرة إلى روسيا. كل هذه الأحداث مؤثرة لأنها حقيقية وغير عادية. وهي تضفي على الموضوع لوناً وجاذبية وخصوصية إذا ربطت هذه الحكايات بموضوعك ومستمعك.

ولنضرب لذلك مثالاً: لنقل إنك تتحدث بعد حادثة مرور وأنت تجادل من أجل إنشاء إشارة المرور التي طالت الوعود بإنشائها عند المنعطف الخطير الذي وقعت عنده الحادثة. وأنت تطلب سرعة العمل. ذكر مستمعيك بالطفل الذي يبلغ ستة سنوات الذي صدمه سائح أول أيام الدراسة حيث لم ير السائح إشارة المرور التي تخفيها الشجيرات. أضف لحكايتك نتائج الحادث حيث كسرت ساق الطفل

وحوضه وفقد عاماً دراسياً وربما يعيش بقية حياته يمشي بصورة غير طبيعية. وهذه المناشدة ربما تكون أكثر تأثيراً من أية إحصاءات عن الحوادث في بلدك.



٧. عرّف مصطلحاتك

إن آلاف الكلمات قد دخلت اللغة منذ الحرب العالمية الثانية، لقد وضعت التكنولوجيا مصطلحات لا يعرفها الشخص المتوسط. وهذه الكلمات تحير غير المتخصصين وتستعصي عليهم. من المهم أن تتأكد من أن المستمع يفهم مصطلحاتك التي تستخدمها في الموضوع. ربما تحتاج إلى استخدام طباشير أو لوحة إذا كان الموضوع معقداً –مثل إنشاء المفاعل النووي– والذي يتطلب مصطلحات متخصصة.

٨. استخدم أمثلة

لا شيء يثير أكثر من "على سبيل المثال..." و"مثلاً...." و"في ذات مرة..." و"تذكر...". لنفترض أنك تتحدث في معرض سيارات حيث تبحث عن حوافز لزيادة ترويجها.

إنك تستخدم أمثلة لنجاحات التجار "لقد أقام جاك رايلي في سالزفابل احتفالاً صاخباً في قطعة أرض فراغ بالقرب من مصنعه لاستعراض السيارات، وقد قدم العديد من استعراضات السيارات وأتاح للحضور تجربتها. وقد ذكر رايلي أن هذا الاحتفال المثير قد جذب الكثيرين وكانت النتيجة شراء الكثير من السيارات.

"قام تاجر تجزئة ببيع كميات ضخمة من بضاعته عن طريق تقديم جوائز ومجاملة الزبائن بالفطائر والقهوة. يقول التاجر إن الفكرة حققت نجاحاً مذهلاً واستحقت كل مليم صُرف عليها".

تذكر أن أمثلتك يجب أن تكون مرتبطة بالمستمع حتى تحقق التأثير المطلوب. إن الناس يهتمون بكل شيء له علاقة بصحتهم وأموالهم وعلاقاتهم ونجاحهم.

المقدمات مهمة

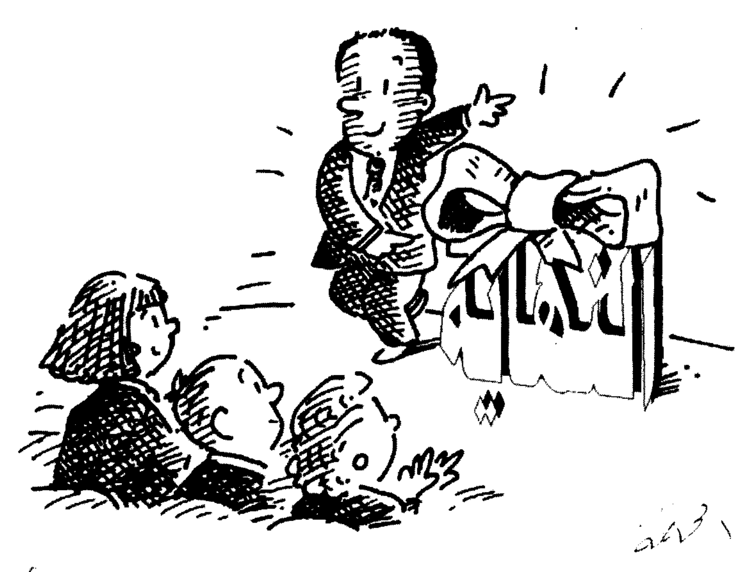
تستحق المقدمات أن تقضي فيها بعض الوقت والفكر والمجهود. إنك تكسب نصف المعركة حين تجذب مشاهديك وتسيطر عليهم من خلال المقدمة.

إن تشبيه الحديث بمعركة ليس تشبيهاً بعيداً. الحديث فعلاً معركة! إنك تحارب من أجل جذب انتباه المستمعين حين تحاول تسليتهم أو إخبارهم بشيء أو إقناعهم. وأنت تحاول أن تجعل الوقت الذي يستمعون فيه إليك وقتاً مفيداً.

إن المشاهد يستحق أن تعطيه أفضل ما عندك مقابل الوقت الذي يعطيه لك والانتباه الذي يعيرك إياه. إذا أعطيت المقدمة الاهتمام الذي تستحقه، فإن المستمع سيعيرك الاهتمام الذي تستحقه.

كيف تخرج من الموضوع

إن كثيراً من المتحدثين ينهون حديثهم بصورة مفاجئة ويجلسون. وهناك من يقدم فكرة جديدة ولا يكملها، حيث يترك المستمع ولديه شعور بأنه مخدوع وحائر.



إن أبسط وأسهل وأفضل خاتمة للحديث هي تلخيص النقاط الرئيسية فيه. مثلاً "الآن تستطيعون أن تفهموا لماذا جعل المسكن السيئ والجيران المزعجون وارتفاع ثمن كل شيء إجازتي في باريس تجربة لا أود أن أكررها".

تذكر مباراة البيسبول. حين يبدأ اللاعب هجمة ويدور حول القواعد من أجل إحراز هدف فإنه لا يترك اللعبة في نصف الطريق ويذهب ليجلس مع المشاهدين.

وحديثك مثل لعبة البيسبول. حين تنتهي من آخر "لأن" تعود لنقطة البداية بمراجعة نقاطك واسترجاع أهم ما ذكرت من أسباب تؤيد وجهة نظرك. يجب أن تترك المستمع بنهاية مرضية تختم الموضوع، وتزينه بربطة جميلة وأنيقة.



الفصل ٤

اترك الخوف وراء الكواليس:

التخلص من القلق



◆

"إنني أؤمن أن أي شخص يستطيع أن يهزم الخوف بأن يفعل ما يخاف منه، بشرط أن يستمر فيه حتى يحقق سجلاً من النجاحات فيه"

– إلينور روزفلت

إن الخوف من المسرح يمكن أن يحول الرجل من شجاع مغوار إلى خائف يرتجف. تقول امرأة "إنه كالأفعى التي تلتف حول الشخص حتى تقتله، وهي تلتف حولي حتى رأسي حتى أشعر أنني مشلولة عاجزة عن الكلام".



ويقول رجل " إن العقل البشري شيء رائع. إنه يبدأ في العمل لحظة الميلاد ولا يتوقف أبداً حتى تقف للتحدث أمام جمهور".

إن الحديث لجمهور ليس هو الوقوف على منصة أمام جمهور. إنه شيء تفعله في كل مرة تقول فيها شيئاً خارج أسوار منزلك. إذا فكرت في الحديث لجمهور على أنه كلام عادي، فإنك ستقهر نصف خوفك.

السبب الرئيسي للخوف من المسرح: الاهتمام الكبير بالذات

حين تعي بذاتك تفقد الثقة. إن هدفك من الحديث ليس إظهار عظمتك أمام الجمهور، ولكن الهدف هو التواصل معهم. والتواصل يحدث حين تنتقل الأفكار من عقلك إلى عقول الآخرين دون أن تتشوش في الطريق.

وأنت كمتحدث يكون هدفك هو الكلام لمستمعيك وإخبارهم عن سبب أنك أنت المتحدث. إن الحديث يتم لأهداف متنوعة وأحياناً لأكثر من هدف. ولتسأل نفسك في مرحلة إعداد المادة "لماذا ألقي هذا الحديث؟ ما هو هدفي؟"

١. للإخبار

٢. للتسلية

٣. للحث

٤. للإقناع

٥. للتحفيز

٦. للتعليم

لا تستطيع أن تتحدث للمستمع إذا كنت لا تعرف سبب مجيئك إلى موقع الحديث. حتى إذا كنت ستقف لتقول كلمات قليلة يجب أن تعرف شيئاً ما عما تنوي أن تقوله.

إن القصد يحل نصف مشكلة الهدف. والهدف يحل معظم مشكلة الخوف.

لا تفقد اتصالك بالمستمع

إن فقدان التواصل بالعين مع المستمع هو أول خطوة تجاه فقدان التحكم في الحديث. والمتحدث الواثق من نفسه يستطيع أن يلتقط خيوط التقييم السلبي ويستخدمها في إعادة السيطرة على اهتمام المستمع. ومن بين مفاتيح التقييم السلبي النظر في الساعة أو القلقلة في الجلوس أو الهمس أو التقليب في كتاب وغيرها.

وإذا كان رد فعلك غاضباً في حالة هذه التقييمات السلبية، فإنك ستفقد التحكم ويزداد لديك الخوف.

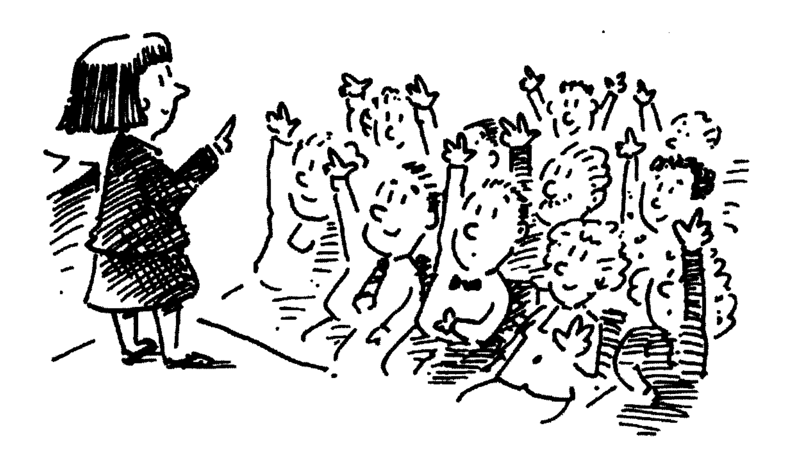
عليك في اللحظة التي تري فيها إشارات عدم الاهتمام من أي شخص أن تستمر في الفعل، ولا يكون لديك رد فعل.

كيف تستعيد السيطرة

إن المتحدث الواثق لا يسمح لمستمعه أن يرى أي دليل على القلق. وهو يستخدم واحدة أو أكثر من الحيل التالية:

- الابتعاد عن المنصة
- التجول في المسرح
- الإسراع أو الإبطاء في الإلقاء
- تنويع حجم ونغمة الصوت
- الثبات دون حركة
- طلب رفع الأيدي في موضوع معين لإشراك الجمهور
- طرح سؤال على الجالسين في الأمام

◆ اترك الخوف وراء الكواليس: التخلص من القلق



لا تجلس خلف الميكروفون كأنك ملتصق بصمغ في مكانك. تحرك حين يبدأ شعورك بالقلق. فالحركة تزيل القيود عن العقل وتسمع له بأداء وظيفته. وإذا كان مهماً أن تدور حول دائرة كما تفعل الأسود المحبوسة في قفص فلتفعل ذلك. افعل أي شيء لتحتفظ بعين المشاهد مركزة عليك.

لا تقرأ أبداً حديثاً. ولا تعط ورقة للجمهور ليقرأها. استخدم صوراً أو لوحات أو الكتابة على السبورة أو فيديو، إذا كان ذلك ضرورياً لحديثك. ومع ذلك يجب أن تتجنب عدم وجود تواصل بالعين لمدة طويلة مع المشاهد. وإذا أردت إعادة التواصل بالعين أو إعادة تركيز الانتباه عليك، فلتفعل أي شيء غريب إذا أردت:

- أسقط كتابك أو حقيبتك.
- اشرب بعض الماء.
- اكسر الطباشير أو قلماً.
- اترك المنصة وامش بالحجرة.
- افتح شباكاً أو أغلقه.

وبالطبع أنت تحتاج إلى الثقة كي تقوم بهذه الأفعال الغريبة، ولكنك ستجدها مفيدة حين تجد انتباهاً كبيراً مفاجئاً من المستمع الذي سينتظر ما ستفعله في المرة التالية. ربما تشعر بالسخف أو التكلف أو أنك تستحق الشفقة أو غير منظم. ولكنك ستستعيد انتباه الجمهور والسيطرة عليه.

خوفك يرعب الجمهور

إن المتحدث الخائف القلق العصبي يخلق مستمعاً خائفاً قلقاً عصبياً. وإذا لم يكن هذا المستمع أسيراً لا يستطيع أن يعارضك، فإنه سوف يتجاهلك تماماً. ربما ينام أو يقرأ كتاباً أو حتى يغادر الحجرة. وأنت بالطبع لا تريد أن تواجه جمهوراً بروح ضعيفة حتى أنه يخاف أن يغادر.

تذكر: *اعرض أفكارك من وجهة نظر مستمعك*. وطالما أنك تضع أفكار ومشاعر ورغبات جمهورك على قمة تفكيرك، فإنك ستندمج معهم، لا خارجهم. تواصل مع الناس. إن الخوف سينتهي حين تعرف أن المستمع يحبك وأنك معه على نفس الموجة.

انظر للحديث إلى الجمهور على أنه كلام عادي

بدلاً من أن تعذب نفسك بأن تقول "عليّ أن أقدم عرضاً تقديمياً في الأسبوع القادم أمام أعضاء النادي عن التخلص من نفايات المفاعل الجديد الذي تخطط المدينة لإنشائه" قل "سوف أتكلم الأسبوع القادم مع أعضاء النادي في موضوع هام يواجه المدينة".

تخلص من الرعب الذي يمكن أن تولده فكرة إلقاء حديث بأن تحل محلها فكرة أنك ببساطة ستذهب للتكلم مع شخصيات لطيفة عن شيء يريدون السماع عنه منك.

برامج الكلام مختلفة عن برامج الحديث

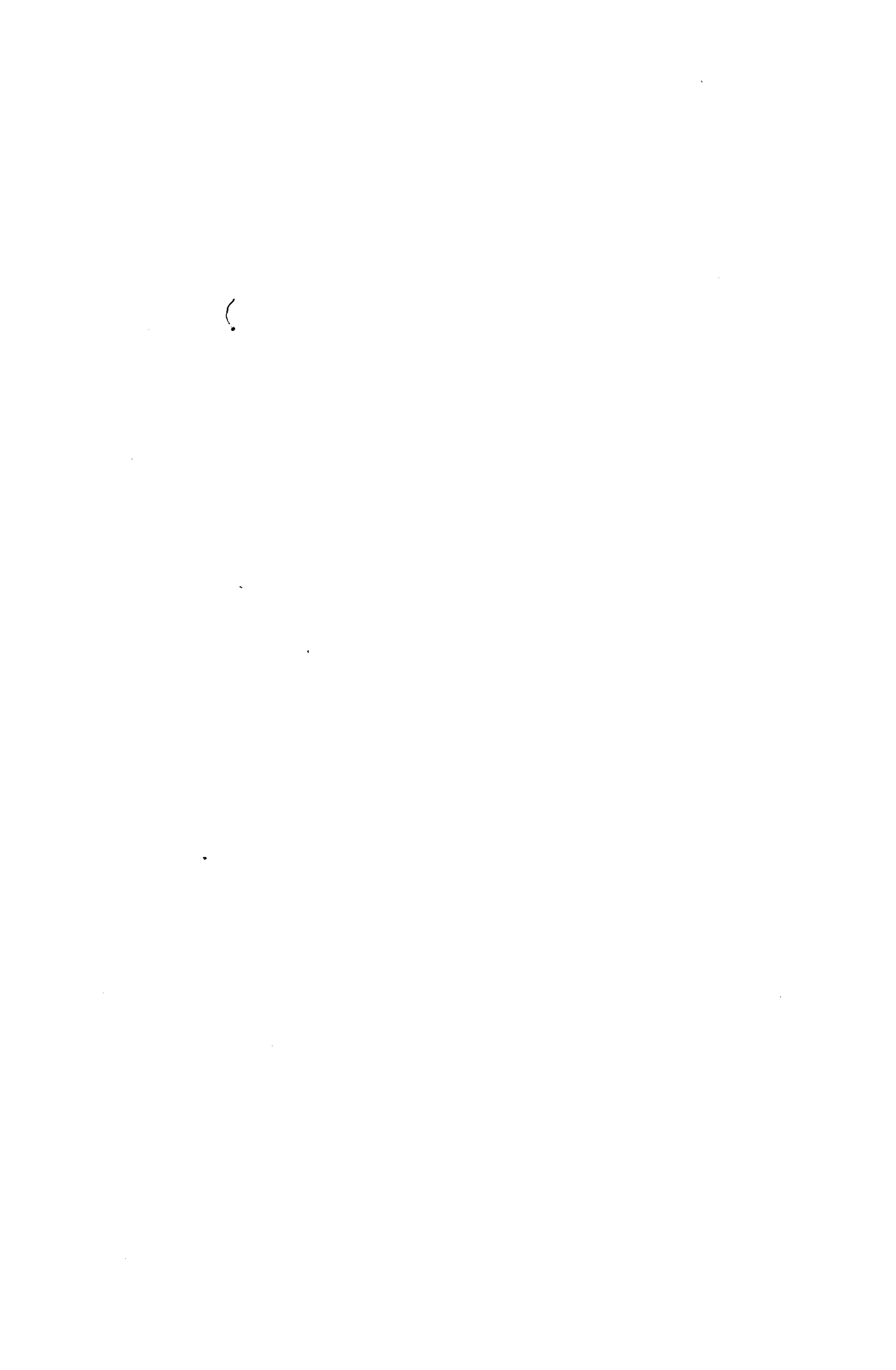
إن الضيوف الذين يظهرون في برامج الدردشة في التلفزيون يأتون للكلام وليس لإلقاء حديث. إنهم يعاملون الموقف على أنه زيارة لصديق للتحدث عن اهتمامات مشتركة. وإذا كان المشاهدون يظنون أنهم سيستمعون لخطاب، فإنهم سيتركون البرنامج تماماً.

تذكر دائماً أن معظم الجمهور ودود ومتعاطف. إنهم يريدون نجاحك. ستجد الجمهور ودوداً ويحاول مساعدتك إن لم يكن جمهوراً من المتمردين. إنهم يريدون أن يكونوا مسحورين بخطابك تماماً مثلما تريد أنت أن تكون ساحراً في خطابك.

اهتم بمشاعرهم ورغباتهم ولا تتجنب الارتباط بهم. وبمجرد أن تشعر بالارتباط بجمهور متيقظ مهتم ستجد خوف المسرح يتراجع.

الجزء الثاني

الارتباط بالجمهور



الفصل ٥

الحديث مع الجمهور:

تعامل مع المستمع كصديق

◆

"إن الأخلاق الجيدة هي فن جعل من نتحدث معه يشعر بالراحة"

– جوناثان سويفت

هناك شيء ما في المنصة يحول المتحدث إلى شخص قاس يترك نفسه الطبيعية في الكرسي حين ينهض ليواجه الجمهور.



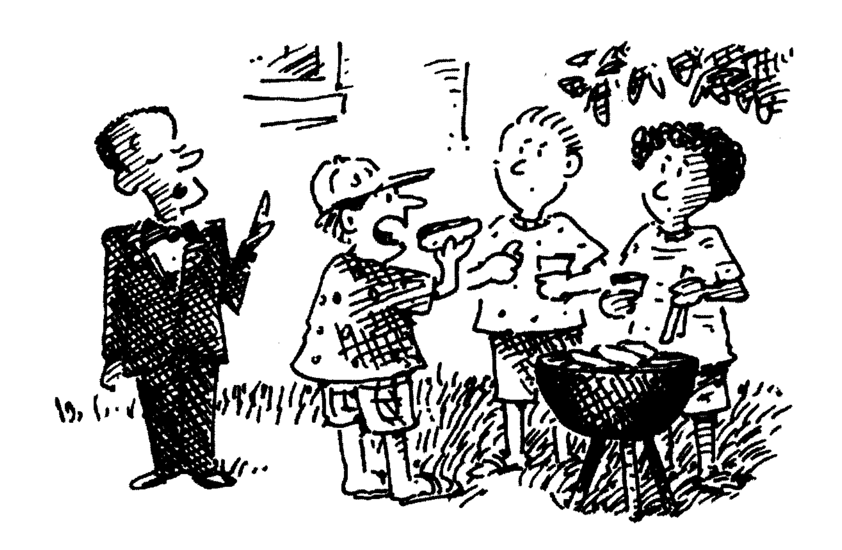
هل هناك اختلاف بين كونك متحدثاً جيداً ومحاوراً لبقاً؟ لا. إن الجمهور يتكون من أناس مثل الذين تحدثهم كل يوم وفي كل مكان. لماذا إذن لا تتحدث إليهم بنفس الطريقة السهلة حين يجلسون كجمهور ليستمعوا لحديثك؟

إن المستمع الذي تطول معاناته في الاستماع يدعو الله أن يشعل شخصاً ما ناراً كي يعطيه فرصة للهروب من المتحدث الممل الكئيب. ولكن للأسف هنا شيء واحد فقط مسموح به، التصفيق. إن الرياء يخدع الشخص الممل بأنه نجح ويثبت الفكرة الخاطئة بأن المسرح يتطلب الرسمية.

وللأسف الشديد، حتى الناس البسطاء الذين لا يفضلون حتى ارتداء الملابس الرسمية في الحفلات يمشون إلى المنصة في تفاخر وخيلاء. إن التفاخر غير مطلوب في أي مناسبة وفي أي مكان.

إن لدي صديقاً يُطلب دائماً كمحاضر أو متحدث في الحفلات. وحين حللت هذا وجدت أن السبب هو أنه يحادث المستمع على أنه صديق –سواء كان المستمعون عشرين أو مائتين– كما أنه يصمم الحديث أو المحاورة بما يناسب المستمع والمناسبة.

فتجده يتحدث عن رحلاته وكتبه المحبوبة والأسماك التي يربيها وكلابه وموضوعات أخرى من محيطه بحماس وطلاقة، وتجده غير متأثر بالمسرح وطبيعياً كما لو كان خارج المسرح. وتجده يتحدث إلى جمهور من مائة كما لو كان يتحدث لشخص واحد.



إن المتحدثين الجيدين والمحاورين المتميزين يفهمون القواعد الستة التالية:

١. إنهم يعرفون متى يتحدثون ومتى يتوقفون.

٢. يتحدثون عن أشياء تهم الآخرين.

٣. يستخدمون اللغة اليومية السهلة.

٤. يتحدثون دون تفاخر.

٥. يشيرون إشارات طبيعية.

٦. يحافظون على التواصل بالعين.

تنظيم الإيقاع مهم

الضبط الجيد للإيقاع قد يحول متحدثاً متواضعاً إلى متحدث بارع. ويقول مدرب تمثيل مشهور "في رأي لاشيء مهم على المسرح مثل ضبط الإيقاع. ولكني لا أستطيع أن أعرفه. أعتقد أنه شيء تولد به. إنك تملكه أو لا تملكه". ولكني أعتقد أن ضبط الإيقاع شئ يمكن أن تتدرب عليه إذا تعلمت الاستجابة للتقييم السلبي من الجمهور.

إن المستمع المنتبه هادئ. إنك تشعر بوجود مشكلة حين يظهر البعض عدم اهتمامه بتحريك قدمه على الأرض أو التحرك على مقعد غير ثابت أو يسعل أو يحملق في الحجرة أو يهمس أو ينظر في حقيبته. حين يحدث هذا زد أو قلل من سرعة إلقائك.

إن ضبط الإيقاع يعني الارتباط بجمهورك ثم
الحفاظ على هذه العلاقة بصرف النظر عما قد
يحدث لتعكير صفو الجو.

يجب أن تتحكم في مستمعك مثلما يتحكم كابتن فريق كرة القدم في تحركات فريقه أو كما يتحكم قائد في تحركات جنوده. فهؤلاء يجب أن يقوموا بالمهمة بغض النظر عن العوائق التي قد تواجههم.

إن الحديث الذي يبدو طبيعياً قد روجع عشرات المرات وتم التدريب عليه عشرات المرات. كما أن المتحدث الطلق هو الأكثر تحكماً في مادته وفي نفسه. إنه يفهم قوة ضبط الإيقاع ويستخدمها في التحكم في المستمع.

تستطيع توليد الحضور المسرحي

إن طريقة وقوفك على المنصة قضية محيرة. ولكنه في الأساس تعبير عن ذاتك وخصائصك الداخلية. إن شخصيتك (حقيقة نفسك) هي مزيج غير محسوس من

الخصائص التي تجذب أو تنفر المستمع. يقول إلبرت هبارد وهو محام وكاتب عمل في مجلس الشيوخ الأمريكي مع بداية القرن: "في الحديث اللبق، تفوز طريقة الحديث وليست الكلمات. شخصيتك هي مزيج من الخصائص والاتجاهات والميول والأنشطة والتدريب والاعتقادات. إنك ذات فريدة –مختلف عن أي شخص آخر في العالم– وهذا ما يجب أن تظهره للمستمع".

الإشارات

قد يتساءل البعض "ماذا أفعل بيدي حين ألقي خطاباً؟" الإجابة بسيطة، دعهما بجوارك حتى تجد نفسك غير قادر على الاحتفاظ بهما هكذا. ستجد أن كل ما كتب عن الإشارات كلام تافه وليس لـه معنى. وسيبدو الكتاب المكتوب عن الإشارات كتاباً يحاول أن يبدو ككتاب. أما مدرسو الخطابة فإنهم يقدمون لطلابهم خدمة عظيمة حين يعلمونهم الإشارات، هذه الخدمة هي إضاعة الوقت "ارفع يدك هنا واخفضها هناك، مد يدك للمستمع وضعها هنا فوق رأسك". إن المكان الوحيد الذي تخرج منه الإشارة هو نفسك. الإشارات تأتي من:

قلبك وروحك

فطرتك

اهتماماتك

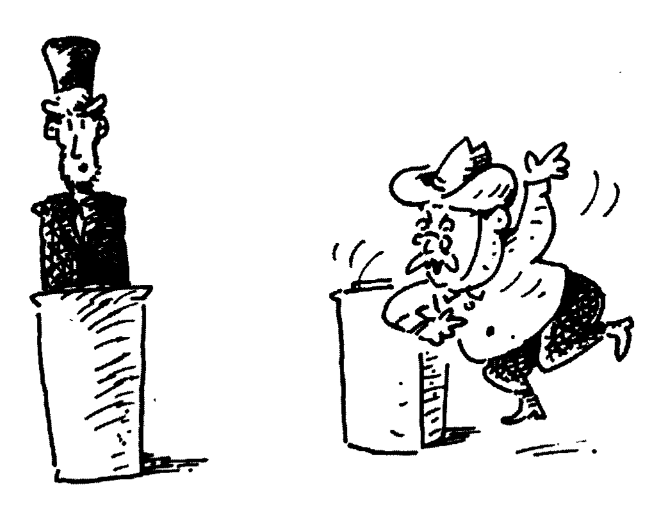
استغراقك في الموضوع

إن مدربي الخطابة يحاولون فرض القواعد. يقولون مثلاً "لا تضع يدك في جيبك أبداً"، "لا تضرب المنصة أبداً بيدك"، "لا تتحرك حركة دائرية وأنت على المسرح". كلام تافه تماماً. إن أكثر الحركات فعالية قد تأتي مخالفة لأي قاعدة.

لا توجد قواعد للحركة

كان إبراهام لنكولن يقف ثابتاً تماماً ومستقيماً وهادئاً. وكان لا يلمس المنصة أبداً أو يشير بيديه أو يمشي في أي اتجاه. وفي المقابل كان تيودور روزفلت متحدثاً

حماسياً حيوياً طناناً يستخدم جسمه كله كوسيلة للتعبير. إذا كنت تريد أن تشعر بالراحة فكن طبيعياً. لا تجعل أحداً يقول لك تحرك هنا أو هناك، قف أو اجلس، أشر بيديك أو لا تشر.



إن المتحدث الواثق الهادئ هو المتحدث الطبيعي الذي لا يشعر بالغربة أمام الميكروفون. إن الثقة مفتاح العظمة وهي ما يجعل المستمع يهتم ويعجب بك.

التعامل مع عناصر التشتيت

مهما كان استعدادك وشعورك بالاطمئنان ومدى اهتمام المشاهد، قد تسير الأمور على غير ما يرام دون خطأ منك. إنك لا تتحدث في شريط تسجيل أو في حجرة خالية، إنك تتعامل مع بشر قد يفعلون أشياء يصعب التنبؤ بها.

إذا قام شخص وخرج من الحجرة، فستجد كل المستمعين يتابعونه بأنظارهم كأنهم نيام. إذا سقطت حقيقة أو كتاب على الأرض، فستجد الجميع يلتفت إليها. إذا حدث شيء من هذا يكون أفضل ما تفعله ألا تفعل أي شيء.

وكما يقول أوسكار وايلد عن المتحدث الواثق بنفسه "إنه يعرف جيداً متى يصمت". ربما تتوقف عن الكلام وتقف بثبات وتنتظر حتى تهدأ الأمور. فلا أحد سيستمع لك على أية حال.

وربما يجذب الجالسون معك على المنصة الانتباه بعيداً عنك. لقد شاهدت ذات مرة في برنامج تلفزيوني سيناتور مشهور يتحدث للكونجرس. ومن خلفه كانت هناك شخصيات مرموقة تسرق الكاميرا. كان أحدهم يقرأ خطاباً وكان الثاني يغفو، أما الثالث فكان يغمزه كي يستيقظ، أما الرابع فكان يبتسم لأحد الشيوخ من المستمعين. ولا أستطيع أن أتذكر كلمة من الحديث لأن ما كان يجري في الخلف كان أكثر إثارة.

أما المتحدثون الذين يتحدثون بعد العشاء، فإنهم سيواجهون عناصر تشتيت كثيرة. ستجد من يلعب بالفنجان ومن يعدل من ملابسه ومن يرسم على منديل المائدة ومن يهمس. وإذا لم تستطع جذب الانتباه بطرق الملعقة على الكوب أو بالتنحنح أو الكلام، فقف هادئاً وحسب حتى يلاحظ الموجودون صمتك فيشعرون بالحرج ويركزون انتباههم عليك.

عناصر التشتيت الشائعة

١. اللعب بأزرار القميص

٢. اللعب بالعملات في الجيب

٣. إبعاد الشعر عن الوجه

٤. خلع النظارة أو ارتداؤها

٥. جذب الكم أو الياقة

٦. إصدار أصوات مثل "إم... آها..."

٧. تحريك يديك دون سبب

٨. تحريك قدميك واحتكاكهما بالأرض

٩. إحداث خشخشة بالأوراق



◆

تجنب عناصر التشتيت

إن بعض المتحدثين يخلقون هم بأنفسهم عناصر تشتيت للجمهور. أتذكر خطيباً كان سلوكه نفسه يشتت الانتباه بحيث لا يستطيع الواحد أن يتذكر كلماته. فهو يرتدي نظارته ليرى جمهوره ويخلعها ليقرأ من مفكرته. وأعجبني هذا وبدلاً من أن أستمع إليه أخذت أعد مرات ارتداء وخلع النظارة. ولا أستطيع أن أتذكر ما كان يقوله ولكني أستطيع أن أتذكر كم مرة عبث بنظارته.

إن الإشارات الناتجة عن قلقك تقلل من سيطرتك على مادتك أو تأثيرك على الجمهور. إذا كانت أفعالك ذات الصوت الأعلى، فإن كلماتك لن تكون مسموعة وعليك أن تنقح سلوكك. اجعل أحد أصدقائك يخبرك بما تفعله ويجذب الانتباه بعيداً عن حديثك.

كن نفسك

في اجتماع للسماسرة استمعت لخبراء يتحدثون عن تخصصاتهم. وكان كل منهم متمرساً في مجاله، ولكنهم جميعاً كانوا مملين. وحين قام رجل قصير أشعث بشعر خفيف ورداء غير مهندم قلت "آه. لا. لا أريد متحدثاً مملاً آخر".

ووقف في مقدمة الحجرة أمام الجمهور القلق المتعب وانتظر حتى أنهوا كلامهم وعادوا لأوضاعهم وانتبهوا له. وحين فعلوا ذلك أخيراً بدأ مهمته.

لقد خالف كل قواعد الخطابة التي تنص عليها الكتب. كان يجري حول الحجرة ويشير إشارات كبيرة ويستخدم قواعد اللغة كما يحلو له ولم ينظر مطلقاً في مفكرة. ولم يفقد انتباهنا مطلقاً. وكان مهتماً جداً بموضوعه وهو استغلال أراضي القرى وهو موضوع جذب انتباه السماسرة الذين اهتموا فقط بتنمية الأراضي الحضرية وبعد المؤتمر كان أكثر من دار حولهم الحديث.

وأعرف كذلك خطيباً كان يسحر الجمهور بخطبته كل يوم أسبوع، ولكنه لم يكن يفعل أي شيء للسمسار الذي أخبرتكم عنه سابقاً. كان يقف خلف المنصة ثابتاً ونادراً ما كان يشير أو ينحرف عن الإلقاء الهادئ. وكانت خُطبه تحفاً في التنظيم وحسن اختيار الموضوع، وكان إلقاؤه ممتازاً. وكان رجلاً هادئاً واثقاً رقيقاً طوال الأسبوع وكان يظل هكذا عند إلقاء أحاديثه.

إن المتحدثين يهتمون كثيراً بقواعد الحديث، ولا يتحاورون مع مستمعيهم. ليس هناك سر في الحديث إلى المستمعين. إنك تنظر إليهم وتتحدث إليهم كما لو كنت صديقهم. كن نفسك. إذا كنت عاطفياً وورومانسياً خارج المسرح، فكن كذلك وأنت

على المسرح. إذا كنت هادئاً ومسيطراً، فاستمر على هذا النحو وأنت تتحدث للجمهور.

حين تكون المتحدث في أي مكان ولأي سبب، فإنك قد تم اختيارك بسبب من أنت وما أنت. إنك مؤهل للحديث وإلا ما كنت ستتحدث.

كن دائماً نفسك. تحدث للجمهور بصورة ودودة سهلة طبيعية، وسوف تصبح المتحدث العظيم الذي تتمناه.

أربع خطوات للنجومية أمام الميكروفون

١. لا تقل أبداً "سوف ألقي خطاباً" قل "سوف أصعد وأتحدث للجمهور".

٢. اترك قواعد الخطابة المتفلسفة والاهتمامات الشخصية والغوغاء الخطابية على مقعدك.

٣. عامل المستمع كضيف قبل أن يعطيك بعضاً من تركيزه ووقته الثمين. لا تضع هذه الهبة بأن تجعلهم يشعرون بأنهم أسرى مرغمون على الاستماع.

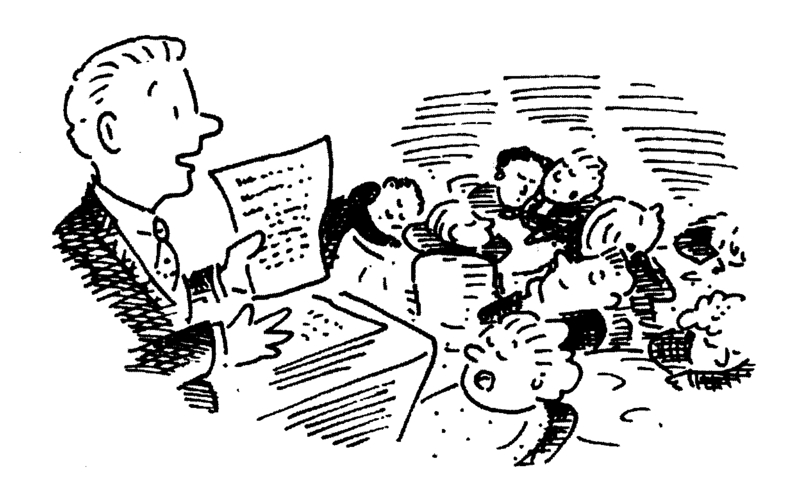
٤. تحدث إلى المستمعين كما لو كنت تتحدث إلى صديق على الغداء، واتركهم وهم يتمنون لو استمررت في الحديث لمدة أطول.

الفصل ٦

كيف تحافظ على جمهورك متيقظاً:

ابحث عما يربطك بالمستمع

◆ "لن تؤثر في قلوب الآخرين إلا إذا كنت تتحدث من القلب"
– جوته



لقد أضحكني كرتون تحته التعليق التالي "والآن في الخاتمة، فليستيقظ الجميع!" والكرتون لمتحدث بعد العشاء يتحدث إلى جمهور نائم. إن أي شخص جلس على مقعد صلب في حجرة مكتظة أمام متحدث ممل يستطيع أن يشعر بهذا الكرتون.

وحين يجلس هذا المتحدث في النهاية، فإن انتشار التصفيق المؤدب يهبط كالبشرى من السماء ويترك المتحدث وهو يشعر بالفخر والرضا. وهكذا يظن أنه قد سحر الجمهور بحديثه دون أن يهتم بأن معظمهم كان نائماً وعينيه مفتوحتين.

إذا أردت أن تبقي جمهورك متيقظاً فلتبقهم متيقظين. كيف تفعل ذلك؟ تحدث عن أكثر شيء يهم الناس.. عن أنفسهم.

أعط الناس ما يريدون

لقد اتبع جون م. سيدال سياسة إعطاء الناس ما يريدون حين تولى مسئولية "المجلة الأمريكية" The American Magazine في ١٩١٥. عندما تولى سيدال رئاسة التحرير كانت المجلة تفقد جمهورها. لقد أنشأ سيدال قسماً "لاهتمامات الناس" وكان يكتب لمحات عن حياة البارزين في المجتمع وزاد توزيع المجلة من خلال إعطاء الناس ما يريدون. قال سيدال "الناس أنانيون، إنهم يهتمون بأنفسهم في المقام الأول. ويريدون أن يعرفوا كيف يحصلون على ما يريدون مباشرة، كيف يحصلون على مرتب أكبر ويحافظون على صحة أفضل". وحين أعطى المشتركين ما يريدون أصبحت المجلة أكثر المجلات ربحاً حتى الخمسينات.

كان الناس مبهورين بقصص الفقراء الذين أصبحوا أغنياء، أناس رفعوا أنفسهم للقمة وكانوا لا يملكون قوتهم، قصص أناس واجهوا الصعوبات وهزموها. لن ينام الناس وأنت تحكي لهم عن وسيلة لتحسين حياتهم، وزيادة حسابهم بالبنك، وتحسين صحة أطفالهم ومدارسهم، والأهم من هذا كله أنفسهم.

التعزيز-التعزيز-التعزيز

عرف الممثل ويل دوجرز كيف يأسر مستمعيه. وكانت نصيحته "قل لهم ما ستقوله لهم، ثم قله لهم، ثم قل لهم ما قلت لهم تواً أنك ستقوله لهم".

وهذه الفلسفة ناجحة لأنها تعطي إحساساً بالأمان وتقول "إنني كنت هنا من قبل". إنه شعور مشابه لاستعادة ذكريات نسيت طويلاً.

إننا لا نتحدث هنا عن التعزيزات الصوتية مثل "كما تعرف" أو "حسنا، على أية حال"، أو "إم م م ...." أو "كما قلت". فهذه كلمات ليست لها معنى تستخدم للحفاظ على المستمع متيقظاً. ولسوء الحظ تفشل هذه الحيل. لأنها تكون أقوى من الرسالة ذاتها، كما أنها تضايق وتشتت الجمهور.

إن لدى صديقاً يلقي محاضرات كثيرة عن قوة التفكير الإيجابي وكان يستخدم نفس المادة كثيراً وسألته "حين تقول نفس الشيء لنفس الجمهور عاماً بعد الآخر، ألا يشعرون بالملل؟".

وضحك "مطلقاً! إنهم يدفعون كي أقول لهم ما قلته لهم من قبل. إنهم يشعرون بالأمان والاطمئنان حيث يعرفون أن ما سأقوله لهم يعزز ما يعرفونه بالفعل. إنه نفس الشعور بالاطمئنان الذي يشعر به الطفل حين يسمع قصة قبل النوم التي يحفظها عن ظهر قلب من شخص يحبه. إن الشيء المعتاد يكون دائماً مريحاً".

ترسيخ هوية المستمع

قبل أن تجهز المادة وتقرر ما تريد أن تحققه من تأثير، اسأل نفسك:

- هل يعرفني الناس ويحبونني؟
- ما هو توجههم نحو الموضوع؟
- هل سيكونون معارضين أم متقبلين للموضوع؟
- ما مقدار معرفتهم بالموضوع؟
- ما هو هدف حديثي؟

إن الجمهور يختلف في الحجم والسن والنوع والتعليم. هل ستتحدث لرجال من مهنة معينة، أم لمجموعة من المدرسين، أم لمجلس المدينة، أم لعملاء مكتبك أم لجماعة اجتماعية؟ ولا أعني هنا بالضرورة أن عليك إعداد حديثك بما يناسب الجمهور، ولكن ربما يكون المطلوب أن تكون أكثر تيقظاً لهدفك. إذا كنت تعلم أن الجمهور سيكون متقبلاً لك ولأفكارك، فستكون قادراً على اتباع منهج مختلف عما إذا كانوا لا يحبذون الموضوع.

- كيف تحافظ على جمهورك متيقظاً: ابحث عما يربطك بالمستمع

حلل هدف الحديث

إن كل حديث له سبب. اسأل نفسك:

١. لماذا تم اختياري للحديث؟

٢. ما هو هدف حديثي؟

- الإخبار
- التسلية
- الإقناع
- التعليم
- الصدمة

٣. هل سيكون المستمع معارضاً للموضوع أم متقبلاً له؟



إنك تحتاج أن تجيب على الأسئلة : أين، ومتى، ولماذا، وما، ومن، قبل أن تبدأ في تنظيم مادتك بل قبل أن تختار موضوعك إذا كان لديك حق الاختيار.

خاطب الإنسانية الموجودة فينا جميعاً

إن الإنسانية هي ما يربط كلاً منا بالآخر. إننا نشترك في عواطف ومخاوف وخرافات ومآس وتوقعات كثيرة. إننا نضحك على الممثل الكوميدي الذي يسخر من نفسه. ونزهو بأنفسنا حين يعترف شخص ما بأنه فعل شيئاً غبياً حيث نعلم أننا لن نكون مثله. ونبكي في الجنائز لأننا نشعر بالتعاطف. ونعاني من أجل تربية طفل شقي. ونتعاطف مع الآباء الذين يموت أطفالهم.

إن المستمع ينشط حين يقول المتحدث "إن هذا يذكرني بالمرة التي..." أو "أتذكر حين كنت في الجامعة أنني..." أو "كانت أمي مثل أمك تنصحني فتقول...".

وليس عليك أن تفرغ كل ما في جعبتك أمام الجمهور. يجب أن يكون ملف القصص الشخصية متنوعاً بحيث تستطيع أن تعتمد عليه حين تحتاج مثالاً يضفي لوناً أو إثارة على مادتك. سيظل المستمع متيقظاً إذا أخبرته وحكيت له عن كيفية جعل حياته أسعد وأفضل في الصحة وأغنى وأكثر حباً.

اهتم بالناس ليهتموا بك

إذا طُلب منك الحديث في موضوع لا يحفزك أو لا يهمك، حاول أن تهتم أو تحفز نفسك ناحيته، وإلا فابقَ في بيتك. إذا لم تستطع أن تكون متحمساً للموضوع، فكيف يمكن أن تتوقع من المستمع أن يكون متحمساً له؟

لقد تحدث واسبرن شايلد السفير الأمريكي بإيطاليا في عشرينيات القرن العشرين عن سر نجاحه كدبلوماسي فقال "إنني متحمس جداً للحياة، لا أستطيع أن أبقى ساكناً. وكان علي وحسب أن أخبر الناس بهذا". وهذا هو نوع الحماس الذي يجعل مستمعك متحمساً. إن المستمع المتحمس لا ينام أبداً.

◆ كيف تحافظ على جمهورك متيقظاً: ابحث عما يربطك بالمستمع

خمس طرق لتحتفظ بمستمعك متيقظاً

١. عزِّز الأفكار المعروفة.

٢. اربط خبراتك الشخصية بخبرات المستمع.

٣. حدد الهدف من الحديث والتزم به.

٤. الجأ للإنسانية التي تربطنا جميعاً.

٥. أخبرهم بما ستخبرهم به، ثم قله لهم، ثم قل لهم ما قلته لهم تواً.

وسوف تجد الرؤوس تومئ بأن الأمور على ما يرام. إنهم يومئون تعبيراً عن الاستحسان والتقدير لما تحدثهم عنه ويجعلهم متيقظين.

الفصل ٧

المسألة ليست ضحكاً دائماً:

الفكاهات لا تصنع عرضاً تقديمياً جيداً



"هناك عدد قليل جداً من قضاة الفكاهة الجيدين، وهم لا يوافقون"

– جوش بيلنجس

الجنازة هي المكان الوحيد الذي لا يحاول فيه المتحدث أن يكون فكاهياً. حتى خبراء الأرصاد الجوية يحاولون أن يكونوا فكاهيين عند شرح خرائط الطقس. من الجيد أن تكون فكاهياً حين تتحدث عن شيء فكاهي. ولكن حين يتم التعامل مع شيء غير فكاهي معاملة فكاهية فإنك تكون قد أسأت التقدير.

لا يجب على المتحدث الذكي الذي يتحدث إلى جمهور ذكي حول موضوع جاد أن يعتمد على الفكاهات فقط لكي يحافظ على انتباه جمهوره.

حين تجعلك الفكاهات مهرجاً

يعتقد الكثير من المتحدثين أن الفكاهات ستحقق لهم نجاحاً ساحقاً. ولهذا تجدهم يبحثون ويستمعون ويطلبون الفكاهات. تجدهم يجمعون الفكاهات الجيدة والسيئة والقذرة والباهتة وغير المناسبة. ولكن هذا لا يعني أن الفكاهات لا تضيف شيئاً من البريق للموضوع حين تكون مناسبة للموضوع والمستمع والمناسبة.

والفكاهة المناسبة هي التي تخلو من التلميحات والمعاني المزدوجة. إن الفكاهات الصاخبة والباهتة والعرقية والمتعلقة بالحماة أو الجنس يمكن أن تفسد كل الحديث. والقلة التي تعجبها هذه الفكاهات لا تساوي سخط معظم المستمعين.

مثلاً: أعلن المتحدث في إحدى الحفلات أن موضوعه سيكون الفكاهات التي يخلقها المعاقون دون قصد. ثم حاول بعد ذلك أن يقلد معاق يحاول صعود السلم، وأعمى يصطدم بالأثاث، وشخصاً يفأفئ يسأل عن عنوان، وطفلاً معاقاً ذهنياً

يحاول أن يمسك بالكرة. واستمر في حديثه يقلد ويعلق ليبين كم يمكن أن يكون الشخص المعاق مضحكاً.

واختفت ضحكات الضيوف المؤدبون لأنهم شعروا بالخزي والحرج وحاولوا أن ينظروا في أي مكان بعيداً عن المتحدث. بل إن بعضهم ترك الحجرة. إن موضوع المتحدث لم يكن مناسباً مطلقاً وكان يجب أن يحصر موضوعه في منزله أو الأجدر لنفسه فقط.

ولنضرب مثالاً آخر لمتحدث أساء الاختيار وهو سيناتور بارز، كان يخاطب مجموعة من الرجال ظن أنهم سيهتمون أكثر لو ذكر بعض الفكاهات غير المحتشمة. وبعد حديثه ذكر واحد منهم أنه كان على وشك القيء، وقال بعض من زملائه نفس الشيء.

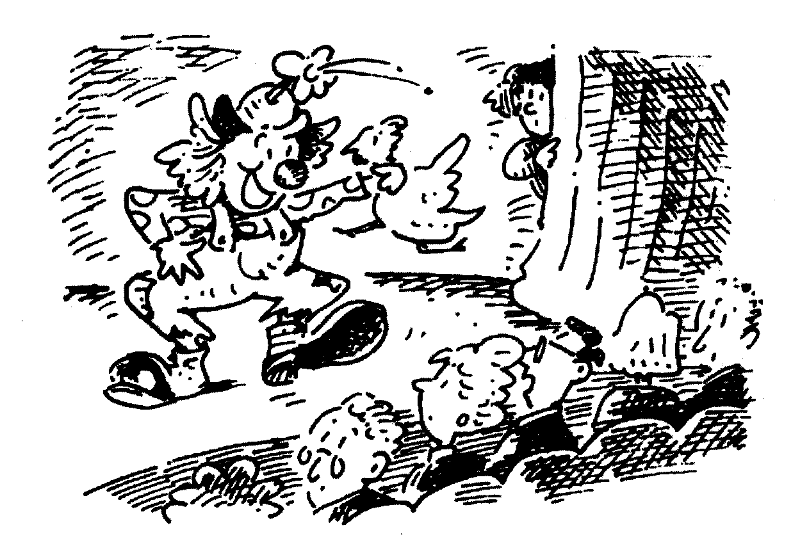
وهؤلاء الذين ضربت لهم الأمثلة ليسوا مجموعة من المتشردين بل من البارزين في المجتمع.

يجب أن تكون الفكاهات مناسبة

إذا سمعت فكاهة وأعجبتك وكانت مناسبة للموضوع الذي تتحدث فيه فلتستخدمها. ولكن لو ضحكت على فكاهة سمعتها على طاولة اللعب وقلت لنفسك "هذه فكاهة رائعة سأستخدمها في حديثي القادم"، فإنك ستبدو كرجل لا يعرف ما هو مناسب وما هو غير مناسب.

إن الضحك من قبل الجمهور لا يعني أنك أصبحت ممثلاً شهيراً. بعض الضحك قد يكون تعاطفاً معك وأدباً. وربما يبدو شيئاً مضحكاً لك ولكنه يغضب السامعين، وهكذا تتحول قصتك الفكاهية إلى قصة سيئة للغاية.

إن الفكاهة يجب أن تكون طازجة كالجبن المطبوخ حالاً وجديدة كبيضة فقست الآن. وإلا ستفقس شيئاً غير ما تتوقعه.



إن الفكاهة فن. يجب أن يكون الإيقاع فيها مثالياً، والنهاية غير متوقعة. لا شيء يضايق المتحدث أو المستمع أكثر من أن يتوقع سماع نهاية ثقيلة لفكاهة طويلة ثم يجدها فعلاً ثقيلة.

مؤلفو الفكاهات قليلون ونادرون

بعض المتحدثين يؤمنون بفكرة أن الحديث يجب أن يبدأ بفكاهة ثم يتضمن بعض الفكاهات المتناثرة ثم ينتهي بفكاهة قوية. وهذا يقلقهم لأنهم لا يستطيعون تأليف هذه الفكاهات.

ونصيحتي هي أنك لست مضطراً لأن تكون كوميدياً كي تلقي حديثاً جيداً. في الحقيقة، من الأفضل أن تتجنب الفكاهات إذا كنت لا تستطيع أن تجد فكاهة جيدة. فالناس الموهوبون في سرد الفكاهات يمكنهم إضحاك الناس بدون مجهود. ولكن إذا لم تكن تمتلك هذه القدرة، فانسَ الفكاهات وركز على سرد القصص والحكايات والتي قد تكون لها تأثير مثل الفكاهات (وربما أقوى).

◆ المسألة ليست ضحكاً دائماً: الفكاهات لا تصنع عرضاً تقديمياً جيدا

إن كثرة الفكاهات في الحديث قد تغضب المستمع. أما إذا كان المتحدث يعالج موضوعاً جاداً كأنه فكاهة كبيرة، فإن المستمع سيظن به عدم احترام الموضوع أو على الأسوأ سيظن به الجهل. ومن النادر أن نجد مناسبة يمكن أن يساق فيها الموضوع من خلال فكاهة.

القصص أفضل من الفكاهات

الحكايات شرائح صغيرة حقيقية من الحياة تتعلق بالإنسانية الموجودة فينا جميعاً. ويمكن أن تكون الحكايات حزينة أو سعيدة أو عطوفة أو يهتز لها القلب أو يخفق لها أو يشعر بالحنين أو يتمزق لها. والعواطف التي قد تثيرها الحكاية قد تجعلك تحتضن المستمع أكثر من الفكاهة التي تسمع من خلالها بعض الضحكات.

إن القصص الإنسانية لها تأثير كبير. إنها ترتبط بغرورك وتعاطفك ومخاوفك وما تحبه وما تكرهه وما تخاف أن تعانيه. اجمع المقالات التي تتحدث عن التعاطف مع البؤساء والمظلومين حين يجدون أنفسهم في مأساة، أو قصصاً تحكى عن الشجاعة في مواجهة الخسائر أو في ميدان القتال أو في المواقف الحرجة.

اربط حديثك بقصص حقيقية أصلية جديدة حين تحتاج لأمثلة. لتكن قصصك مناسبة للجمهور والمناسبة حيث تكون عامة وذات خلفية تعليمية وثقافية.

إن إلقاء الأحاديث يكون لعدد من الأسباب. وكثير من هذه الأسباب يكون جاداً ومهماً. حدد هدفك. هل هو التحفيز أم التسلية أم التأثير في التصويت أم تأييد سياسة أم تبني فهم جديد؟ وكقاعدة، نسبة ثلاث حكايات إلى فكاهة واحدة تحقق الفكاهة المطلوبة في معظم الأحاديث. ويمكن للمستمع أن يبقى مبتهجاً مع بعض التعليقات والإشارات الذكية والعبارات المضحكة والفكاهات الخفيفة.

ولكن أجمل فكاهة –مهما كانت مضحكة وقيلت بمهارة– لا تصنع العرض التقديمي. وإذا كان عليك أن تستخدم فكاهة، فلتقرأ الإرشادات التالية:

خمس طرق لتلقي فكاهة ناجحة

١. استخدم الفكاهة التي تحبها فقط.

حتى إذا كانت الفكاهة تناسب المناسبة فلا تستخدمها إن لم تكن تحب الموضوع أو المعالجة. كيف تجعلها مضحكة وأنت ترى أنها غير مضحكة.

٢. انظر لاختيار الفكاهة على أنه شيء مهم

ليكن اختيارك دقيقاً ومدروساً. إذا كنت فعلاً تحتاج إلى فكاهات خاصة، فاقرأ كتاب جوي أدمز "مفكرة الفكاهات" أو كتابي روبرت أوردن "٢٥٠٠ فكاهة لتجعلهم يضحكون" و"٢٠٠٠ فكاهة للخطباء". أما كتاب "خزانة الاستشهادات المضحكة" للمؤلفين هيربرت ف. بروتشناو وابنه فبه ٦٠٠٠ قول مأثور مضحك لجميع المناسبات.

٣. طوّر أسلوبك

اقرأ كيف يتعامل تم ألن وجاي لينو وجيري سينفلد وغيرهم مع الفكاهة. لكل منهم أسلوب مختلف مميز. ومع ذلك قد تجد ما يصلح لهم ولا يصلح لك. ابحث عن أسلوب خاص بك سواء كان هذا الأسلوب مفعماً بالحيوية أو سياسياً أو ساخراً. وأحياناً يكون استخدامك لنفسك كموضوع للفكاهة يجعلها أكثر إضحاكاً.

٤. لا تسب أحداً مطلقاً

إذا أضحكت جمهورك على حساب شخص آخر فالخزي لك. إن السخرية من شخص لإضحاك الآخرين يكون فيه قسوة وانعدام للشعور مهما كان من يقول الفكاهة. إن الفكاهة البذيئة قد تنجح في بعض الأماكن ولكن ليس حين تكون متحدثاً أمام جمهور مختلط. إنك بذلك تقع في خطأ لن يُنسى حتى بعد أن يُنسى

حديثك بوقت طويل. كتب لورانسي ستيرن في "تريسترام شاندي"، عام ١٧٦٠، "في كل عشر فكاهات يصبح لك مائة عدو".

٥. اختر فكاهاتك بجدية

إن الفكاهة قد تكون مبهجة. ولكن اختيارها ليس كذلك. أجب عن هذه الأسئلة بخصوص كل فكاهة تختارها:

- هل هي مناسبة؟
- هل هي ذات ذوق جيد؟
- هل هي ضرورية؟
- هل هي جديدة ومتميزة؟
- هل تسيء لأي شخص؟
- هل أستطيع أن أقولها دون أن أشعر بالخزي؟

ونصيحة أخيرة: حين تشعر بالتردد في إجابة أحد الأسئلة أترك الفكاهة تماماً.

إن خفة الروح شيء معنوي غير ملموس. إنها تحير كالزئبق وهشة كالعطر. وأسوأ شيء قد يحدث فوق المنصة أن يظن شخص أنه خفيف الظل وهو ليس كذلك. إن هناك أشياء كثيرة غير مضحكة فلا تحاول أن تجعلها مضحكة باستخدام الفكاهات.



الفصل ٨

كيف تجعل المستمع يتابعك:

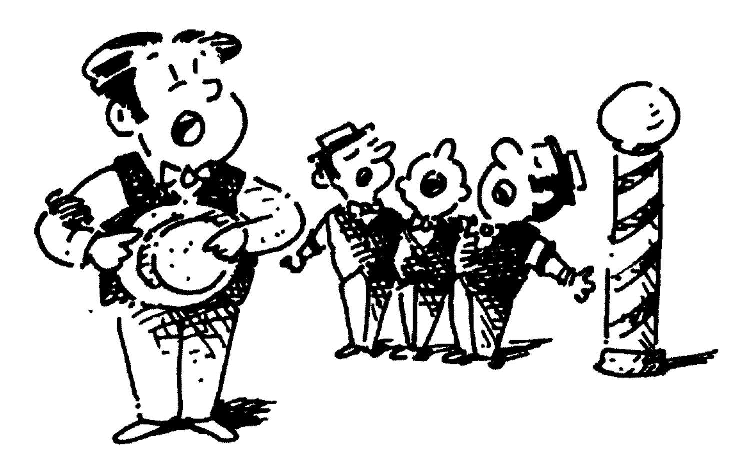
القادة يعرفون كيف يقودون



"إن السؤال [من يجب أن يكون القائد؟] ليس له إلا إجابة واحدة: القائد هو الشخص الذي يستطيع القيادة".

– هنري فورد

إن إحدى المهام التي قد تلقى على عاتقك في حياتك الشخصية أو المهنية هي قيادة فريق يسعى لتحقيق هدف ما. هذا النوع من المسئوليات قد يفرض عليك أو تأخذه أنت على عاتقك نتيجة خبراتك. وبينما ليس من الضروري أن تتضمن هذه المسئولية تقديم محاضرات رسمية، فإن المهارات والقدرات المطلوبة بمثل هذا النوع من الأعمال مشابهة وقريبة جداً من مهارات الحديث لجمهور.



وفي كل جماعة يجب أن يكون أحدهم قائداً. والغريب أن شخصاً واحداً فقط من بين كل أربعة أشخاص يريد أن يكون قائداً. أنت تريد أن تكون قائداً أو ما كنت قد حاولت أن تتعلم القيادة. إن القادة لا يولدون ولكنهم يُصنعون. وليس كل الناس يريدون أن يصبحوا قادة لأنه من الأسهل أن تكون تابعاً لشخص قوى يتولى مسئولية القيادة. وحين يحدث خطأ تستطيع أن تلقي اللوم على هذا القائد.

من أين تأتي عناصر القيادة

يعرف إريك هوفر القائد بأنه "شخص عملي وواقعي ولكن عليه أن يتحدث لغة المثاليين".

ويرى جاك تيلور -وهو متخصص في الإدارة- أن القائد يجب أن تتوافر فيه خمس خصائص:

١. الخيال والذكاء فوق المتوسط.

٢. قدرات واهتمامات واسعة.

٣. المهارة في التواصل الكتابي والشفهي.

٤. التكيف الاجتماعي مع المعرفة بالطبيعة الإنسانية.

٥. قدرة إدارية كبيرة لمتابعة مشروع من بدايته لنهايته.

يقول الأخصائي إدوارد س. شيله في إحدى كتاباته عن الإدارة "القائد محفز، شخص يدفع الآخرين للعمل، مركز يستلهم منه الآخرون القوة، محور تدور حوله كل أشكال التعاون الأخرى".

ويؤكد ألفريد ج. مارو وهو مدرب لمهارات الإدارة على الإنسانية في القيادة، يقول مارو "القيادة لا تتميز بالسيطرة بل بالخدمة. إنها مهارة تتضمنها عملية تواصل ذات اتجاهين، هي عملية تقييم مستمر".

دور القائد في الإدارة

أولاً وقبل كل شيء: القائد المؤثر هو شخص قادر على التواصل الفعال. يجب أن تكون قادراً على نقل أفكارك دون تشويش العقول الأخرى، وهكذا يفهم الجميع العملية. إن الأفكار مجردة ويجب أن يتم التعامل معها بأسلوب مختلف عن الأشياء المادية.

مثلاً إذا كنت أصف لصديق لم يرَ تفاحة مطلقاً ملمس ورائحة وطعم وشكل التفاحة، ثم ذهب هذا الصديق لبائع الفاكهة وتعرف على التفاح حينئذ أكون نجحت في وصفي ونجحت في توصيل صورة التفاحة لذهنه. ولكن إذا التقط برتقالة أو فاكهة أخرى أكون قد فشلت في توصيل الفكرة.

لكي تكون قائداً ذا هيبة ونفوذ وشجاعة تحتاج إلى مراعاة أربع نقاط:

١. افهم احتياجات ورغبات تابعيك.



٢. انظر لكل منهم كعضو في فريق وعامله باحترام.

٣. اجعل كل عضو في الفريق يشعر بأهميته للهدف.

٤. اجعل إرشاداتك واضحة حتى لا يحدث سوء تفاهم.

وإذا فشلت في واحدة من هذه التوجيهات، فستجد نفسك تقود موكباً ليس فيه سواك.

سر القيادة

إنك لا تستطيع أن تأمر تابعيك بأن يتبعوك (ما لم تكن قائداً في جيش). لا بد أن تقنعهم من خلال توليد الرغبة داخلهم بأن يكونوا أعضاء في فريق يصارع من أجل

الوصول إلى هدف عام. وكل أعضاء الفريق لابد أن يشعروا بهذا وإلا لن تهبط الطائرة أبداً.

ويصف لنا الرئيس دوايت د. إيزنهاور القيادة على أنها "القدرة على تقرير ما يجب أن يُفعل ثم جعل الآخرين يريدون أن يفعلوه". إن القائد الجيد هو القائد المتحمس الذي يزرع الحماس والتعاون في الآخرين. وفي نفس الوقت يجب أن يكون لديه الذكاء فوق المتوسط ويعرف كيف يوظفه. وإذا فشل القائد في التعرف على أن تابعيه من المتوسطين وتحدث معهم على أنهم يملكون قدرات أكبر، فإنه يفقد التواصل معهم وتكون النتيجة هي الفشل.

إن كل ناد أو منظمة أو مؤسسة أو شركة في حاجة إلى قائد يركز الانتباه على هدف ثم يحمس البقية للتحرك نحو هذا الهدف. وعلى كل قائد أن يتعامل مع الشاكين والمتنطعين والمخربين والمتمردين. ومن متطلبات القائد أن يكون مثالياً حالماً وفي نفس الوقت واقعياً جداً حتى يحول مجموعة غير متناسقة إلى فريق متماسك يعمل من أجل الوصول إلى هدف مشترك.

إذا استطعت أن تملك هذه القدرات فستكون شخصاً فريداً في شركتك أو مؤسستك.

كيف تجمع تابعيك حولك

يجب على القادة أن يعرفوا كيف يتواصلون! عليهم أن يتقنوا اللغتين اللفظية وغير اللفظية لتحفيز فريقهم ليتكاملوا حتى يحققوا الهدف. يجب أن تحقق الولاء لك والتعاون معك، وذلك بإقناع الفريق بأن تحقيق الهدف يتطلب الولاء والتعاون.

إذا كنت ستقود فريقاً يجب أن يرغب الجميع في أن يكونوا تابعين لك. ويجب أن يكون كل مجهود نابع من القلب إذا أردت أنت وتابعوك أن تحققوا الهدف. إن عملية التواصل تتضمن الاستماع وكذلك الحديث والكتابة. وهكذا يستمع القائد الجيد للنصيحة والاقتراحات والشكاوى وتجارب تابعيه، ثم يحاول الاستفادة من هذا كله.

القادة يمكن أن يكونوا خطرين

إن القادة الأقوياء المقنعين مثل هتلر وموسيليني وكاسترو وستالين ولنين ونابليون كانوا يتمتعون باللباقة واستطاعوا جمع آلاف التابعين المخلصين. إنهم قادة عظماء ولكنهم يخدمون أنفسهم وتنقصهم صفة مهمة تجعل القائد إنساناً: حب تابعيهم واحترام إنسانيتهم.

مثل هؤلاء القادة الخطرين يجمعون التابعين الذين يتبعونهم كالعميان يمشون خلفهم حتى يكتشفون أن هؤلاء القادة لم يقودوهم إلى منابع الذهب ولكن إلى أحلام لم تتحقق ووعود لم تنفذ.

إن القيادة وجهان لعملة واحدة: فالارتباط بالقائد الخطأ يمكن أن يكون قوياً مثل الإخلاص للقائد الصحيح. وأحياناً يكون التألق والإشراق الذي يغطي الزعامة أكثر إقناعاً من الحقيقة والواقع.

التزاماتك كقائد

أنت كقائد تملك القوة التي تلزمك بقيادة الآخرين في الطريق الصحيح، ومن أجل الهدف الصحيح، ولأسباب صحيحة.

هل ستضع قانوناً؟ هل ستستخدم سلطتك في ترقية نفسك؟ هل تغطي مقاصدك الأنانية بوعود زائفة؟

وإذا كنت مسئولاً عن قيادة تابعيك لهدف جيد محدد، فعليك تحفيز فريقك لاتباعك، عن رضا وسعادة واقتناع. لا تستطيع أن تأمرهم بأن يتعاونوا معك. عليك أن تحفزهم لذلك. وأنت تحتاج لأربعة أشياء:

١. صمم برنامجاً يحقق هدفك.

٢. اكسب ثقة وولاء تابعيك.

٣. اخلق لديهم الثقة في أهدافك.

٤. اجعل كل عضو في الفريق يشعر بأنه مهم وذو قيمة.

الخصائص الأساسية للقيادة

قبل أن تتولى عمل القائد -وهو عمل صعب ومهم- تحتاج إلى فهم وتقبل سبع أفكار:

١. الوقت

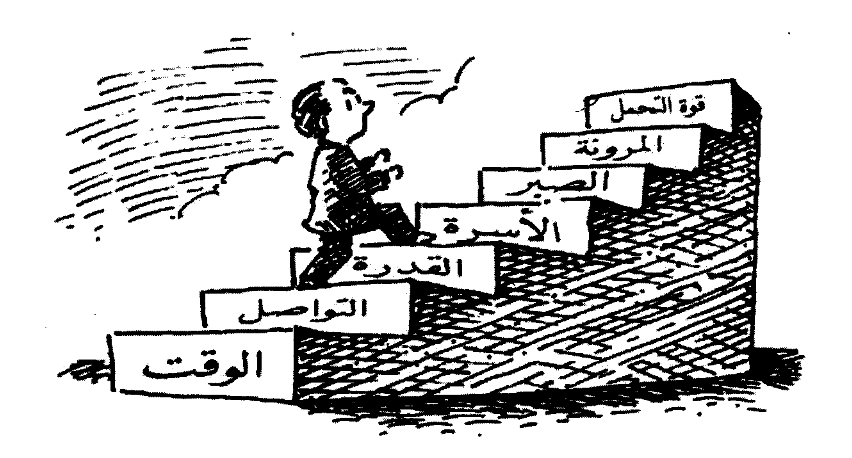
مهما كانت المدة التي تقدرها للعمل طويلة، ضاعفها. لا تقبل واجباً وتتوقع أنك ستؤديه في وقت فراغك. لا تجعل أحداً يؤثر عليك بأن يقول "لن يحتاج هذا العمل لوقت طويل. لن تجد مهاماً كثيرة كما تتوقع حين تصبح رئيساً (أو مراقباً أو منسقاً أو غيرها)". لا تجعل أحداً يعفيك عن الحقيقة بوعود براقة لا يمكن أن تتحقق. يجب على القائد أن يتوقع ويقبل المطالب والمسئوليات.

٢. التواصل

هل عملك مرن بحيث يسمح لك بالقيام باتصالاتك الهاتفية وبتنظيم مواعيدك مع اللجان والتحدث لزائرين مفاجئين يطلبون النصيحة؟ إلى أي مدى تجد تسامحاً من رئيسك وزملائك حين تطول اجتماعاتك وفترات الراحة وفترات الطعام وغيرها؟ هل تتوافر لديك آلات الفاكس والتصوير والكمبيوتر التي تحتاجها؟

٣. القدرة على الإدارة

اسأل نفسك "هل أنا قادر على إنجاز هذا العمل دون أن أفقد أعصابي أو أجعل تحاملي يؤثر على عملي؟" هل أستطيع أن أتنازل عن وقت فراغي دون أن أتذمر من ذلك؟ هل أنا قادر على أن أفوض المسئولية وأجعل الآخرين يتولون أعمالاً مهمة دون إشراف مني؟ هل تؤهلني خبرتي لهذا العمل المهم؟



٤. اتجاهات الأسرة الإيجابية

إذا كانت قيادتك تتطلب وقتاً واهتماماً أكبر، فإن أسرتك لابد أن تكون متعاونة ومساعدة. إذ من الممكن أن تفقد تأثيرك إذا اعتقدت أنك تهمل أسرتك بسبب المجهود والوقت الذي تكرسه للمشروع. إن الأسرة أحياناً تأخذ مقعداً خلفياً حين يقبل الآباء متطلبات القيادة. وإذا لم تستطع الأسرة قبول ذلك فإن عملك سيصبح أكثر صعوبة.

٥. الصبر.

هل تستطيع أن تحفز فريقك على مواجهة الإعصار دون أن تترك سلطتك أو تلعنها؟ هل تستطيع أن تكون صبوراً مع أعضاء الفريق المزعجين المترددين المشاكسين والذين يظهرون خصائص شخصية لم تتوقعها أبداً؟

٦. المرونة.

هل أنت قادر على التمايل مع الضربات، وهل أنت قادر على أن تتماشى مع المنشقين، وهل أنت قادر على التعامل مع الطوارئ دون أن يجعلك ذلك تترك

عملك؟ ربما يكون عليك أن تبحث عن مصادر جديدة أو تجوب طرقاً جديدة غير متوقعة أو تصلح علاقات متهدمة أو تعدل جدولك من أجل إنهاء مشروع ما.

٧. قوة الاحتمال

هل تستطيع أن تقضي ليلاً مزعجاً قلقاً ثم تستيقظ في الصباح نشيطاً وتذهب للعمل لمواجهة يوم جديد حافل؟

وفي النهاية كيف تجيب السؤال التالي:

إذا تبعك الجميع

بالحرف الواحد

قل لي، هل سيغير هذا من شيء؟

هل سيجعل ذلك الحياة أفضل؟

إذا كانت الإجابة "نعم"، فإنك ستكون كنزاً ليس فقط في نظر شركتك ولكن أيضاً في نظر تابعيك.

الفصل ٩

أضف معنى على اجتماعاتك:

أنت المنتج والمخرج والنجم



"إن أفضل قائد هو الذي لا يشعر به الناس. وحين ينتهي عمله ويتحقق هدفه يقولون (كل هذا فعلناه نحن)"
– مثل صيني

آجلاً أو عاجلاً ستجد نفسك رئيساً لاجتماع. وربما لا تعلم أن أكثر من ١١ مليون اجتماعاً تعقد في الولايات المتحدة كل يوم. ربما ستجلس لأكثر من ٩,٠٠٠ ساعة في الاجتماعات خلال حياتك. وهذا يعني أكثر من ٣٦٥ يوم من الجلوس على الكراسي الصلبة في قاعات الاجتماعات.

في دنيا التجارة، الوقت هو المال. وحين تكون في اجتماع فإن الشركة لا تفقد وحسب الوقت الذي تبتعده عن المكتب ولكنها تفقد أيضاً بعض المال. هل تعلم كم تتكلف شركتك من أجل حضورك لاجتماع؟ والأسوأ كم عدد الاجتماعات التي حضرتها ورأيت أنها لا تستحق ما تكلفته من وقت ومال ومجهود؟

إن الاجتماع سيكون مكافئاً لكل هذا إذا كان مفيداً ومنظماً ومركزاً. ولكن للأسف كثيراً من الاجتماعات مضيعة للوقت وكذلك المال.

آجلاً أو عاجلاً ستجد نفسك يقال لك "أنت الآن المسئول". إلى أيْ مدى أنت مستعد لجعل اجتماعاتك مفيدة وخصبة ونافعة؟

القاعدة الأولى: لا تطلب اجتماعاً إلا إذا كان لديك سبب. إن الناس يمقتون الاجتماعات كمقتهم للموت. إنهم يكرهون الوقت والجهد الضائعين في الاجتماعات. وفي الغالب تجد الناس الذين يريدون الشعور بأنهم مهمون يطلبون اجتماعاً للظهور أمام الآخرين. إن معظم ما يتم في الاجتماعات يمكن أن يتم بالتليفون وعن طريق موظفي العلاقات أو من خلال المناقشة الشخصية.

سبع خطوات مبدئية لاجتماع ناجح

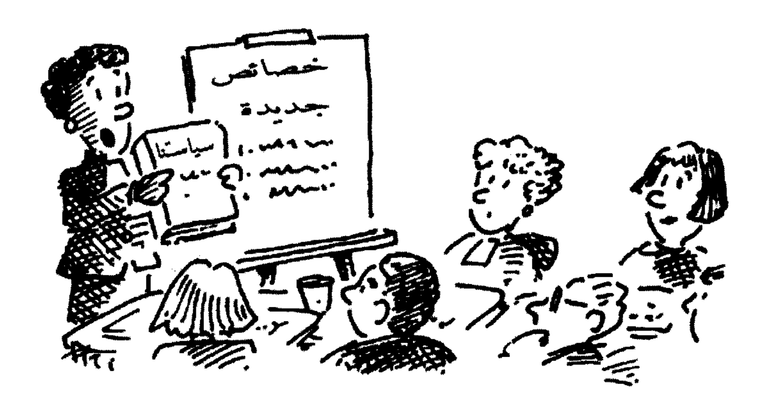
لنقل إن الاجتماع الذي سترأسه مهم. فيما يلي طرائق تخطيط وتنظيم وإجراء الاجتماع والذي سيراه الحاضرون على أنه يستحق ما أنفق عليه من وقت ومال.

الخطوة الأولى

اعرف لماذا يعقد الاجتماع

هل الاجتماع:

- يركز على مشكلة معينة؟
- يقدم سياسة جديدة أو أساليب جديدة؟
- يشرح خططاً جديدة؟
- بمثابة ورشة عمل لتبادل الأفكار؟
- يناقش تعيين أو فصل موظف؟
- يعلم طريقة عمل آلة مكتبية جديدة؟



الخطوة الثانية

حدد من سيحضر الاجتماع

لا تدعُ للاجتماع أي شخص لا يستطيع أن يساهم بشيء مهم. وهناك قاعدة معروفة باسم قانون شانان تقول إن مدة الاجتماع تتحدد بعدد الحاضرين. إن أي شخص ليس لوجوده سبب حقيقي، يمكن أن يكون معطلاً ومزعجاً وقلقاً وساخطاً.

حاول أن تقصر الحضور على من يعرف ما يجرى ومن سيكون مفيداً ومعاوناً. وإذا كان بالاجتماع مجادلون فلتدعم نفسك بعدد كاف ممن يحبون الشركة ويجعلون مصالحها فوق أي شيء. وإذا كنت تعلم أنك ستواجه منشقين ومتمردين، فلتستعد لهم بأن تكون واثقاً وإيجابياً.

الخطوة الثالثة

اختر حجرة الاجتماعات بعناية

ربما لا يكون لك اختيار. ولكن إذا كان لديك اختيار، فلتختر مكاناً به الأساسيات المطلوبة للجلوس المريح. وهذه تضم:

- تهوية جيدة
- كراسي مريحة مناسبة
- مناضد للكتب والحقائب والمعاطف
- كراسي كافية للإعلاميين أو ضيوف إضافيين
- نظام سماعات جيد
- لوحات للكتابة، وأوفيرهيد، وربما تكون هناك حاجة لمسجل فيديو
- حامل ميكروفون، وأكواب ماء، وربما منافض للسجائر

◆ أضف معنى على اجتماعاتك: أنت المنتج والمخرج والنجم

الخطوة الرابعة

أعلن عن التفاصيل مسبقاً

تكلم عن أين، ومتى، ولماذا، وما، ومن, حتى يحضر الجميع وهم يعرفون أين يذهبون, ولماذا يذهبون، وماذا يتوقع منهم أن يفعلوا حين يصلون.

الخطوة الخامسة

افهم قوانين الاجتماعات المفتوحة والمغلقة

إذا كنت من شركة خاصة حيث تتحكم الإدارة في كل الأسهم فربما تستطيع أن تضع جدولاً لاجتماعات وضع السياسة الرئيسية دون إخبار الإعلام.

ولكن أي اجتماع يدخل فيه توزيع أموال الضرائب لابد أن يكون مفتوحاً للإعلام -شئت أم أبيت- إن اجتماعات مجلس المدينة واجتماعات المدارس والمكتبات العامة والمؤسسات الأدبية والفنية والجماعات العامة الأخرى والتي تدعمها الضرائب يجب أن تكون مفتوحة للجمهور والإعلام وأي مهتم.

إن قوانين الاجتماعات المفتوحة والمغلقة يجب تطبيقها بدقة. وأنت مسئول عن إصدار أي إعلانات عن الاجتماع قبل عقده بوقت طويل وبذلك يقرر أي شخص يريد حضوره. إن مخالفة قوانين الاجتماعات المغلقة والمفتوحة يكون عقابها كبيراً. أحصل على لائحة الاجتماعات المفتوحة من الهيئات التشريعية بمدينتك حتى لا تخالف أي قانون بدون قصد.

الخطوة السادسة

استعد للمقاطعات

بعض الناس يتأخرون على كل شيء. تجاهلهم. ضع بعض الكراسي الخالية بالقرب من الباب حتى لا يتسبب المتأخرون في إزعاج الآخرين بحثاً عن مكان خال. ابدأ الاجتماع في الموعد حتى وإن لم يكتمل النصاب، لأن كثيراً من الأعمال

يمكن أن تتم دون تصويت. تحدث للمتباطئين على انفراد وحثهم على الوصول في الموعد وتأكد من أنهم يدركون أهمية الدقة في تحقيق نجاح الاجتماعات.

الخطوة السابعة

اظهر ولا تخبر

بعض الناس يرى أكثر مما يسمع. استخدم الكثير من الوسائل المرئية إذا كانت محاضرتك تتطلب حقائق وأرقاماً خاصة. ولكن تجنب توزيع أوراق أو تقارير خلال الاجتماع. من يتميزون بالدقة سوف تنخفض رؤوسهم ويبدءون في القراءة، وبهذا تفقد التواصل بالعين.

ومن المهم على الإطلاق أن تتم قراءة التقارير قبل المناقشة ثم تحدد وقتاً للانتهاء ثم تجلس وتقرأ مع الآخرين. وربما تنتظر حتى آخر الاجتماع لتوزيع نشرات عن المرجو في المستقبل، وذلك لأن أحداً لن يعيرك الانتباه بينما يقرءون النشرات.

إدارة الاجتماع

١. ضع القوانين الأساسية.

حدد وقت المناقشة وأوقات الراحة (موعدها وطولها)، حدد أماكن التدخين (إذا كان مسموحاً بالتدخين)، والقوانين الأخرى التي تحتاج إليها.

٢. أعط كل شخص فرصة للحديث.

إنك لا تريد أن تتهم بالمحسوبية أو بتجاهل بعض الأشخاص الذين لا تريد أن تسمع لهم، ولكنك تريد أن تبعد المناقشة عن التحول إلى شجار. حاول أن تستعين بمؤيديك بقدر الإمكان وتبعد المتمردين عن السيطرة على النقاش.

◆ أضف معنى على اجتماعاتك: أنت المنتج والمخرج والنجم

٣. شجع الهادئين على الإسهام في النقاش.

أحياناً يكون الشخص البعيد عن الأضواء المنعزل لديه أفضل الأشياء. إذا كان لديك في الاجتماع مثل هؤلاء، فحاول أن تجلسهم بالقرب منك. فالجلوس بالقرب من رئيس الاجتماع فيه شيء ما يشجع الهادئين على الحديث.

٤. حاول أن تمنع المتظاهرين بمعرفة كل شيء من السيطرة على الاجتماع.

حتى إذا كان الشخص مؤهلاً ومثقفاً ومهماً، لا تجعله -إذا كان مزعجاً وعدوانياً- يسيطر على النقاش. وإذا أمكن حاول أن تجعله يجلس في الخلف بحيث تستطيع أن تتجاهله وهو يرفع يده أو أي علامة أخرى لجذب الانتباه. بل من الأفضل أن تعطي هذا الشخص شيئاً يفعله وينشغل به، مثلاً أخذ الملاحظات أو تشغيل الوسائل المرئية.

٥. اجعل عينك على الساعة.

حدد وقتاً لكل نقطة وحاول أن تحافظ عليه. وإذا احتدم النقاش وأخذ أكثر من وقته فعيِّن لجنة خاصة لمناقشة الموضوع وأقرأ بيانهم في اجتماع آخر.



٦. سيطر على المقاطعات.

من الصعب أن تتحكم في الضوضاء الخارجية. ولكن حاول أن تنبه الهامسين بأن تطلب منهم الإجابة على سؤال أو تطلب منهم تعليقاً. أما إذا كان هناك من يقلبون في كتاب أو أوراق ويحدثون ضوضاء، تستطيع أن تطلب منهم أن يوقفوا هذا. توقف عن الحديث تماماً إذا كنت غير قادر على إسكات الحاضرين. وهكذا يصبح صمتك ملحوظاً حيث يبدأ الحاضرون في التساؤل عما حدث. وإذا لم تنفع أي من هذه الحيل، يمكنك أن توجه الكلام لمحدثي الضوضاء مباشرة وتطلب منهم السكوت. أما إذا كانت هذه المقاطعات متكررة وتزعجك كما تزعج الآخرين، يمكنك أن تتحدث مع هؤلاء على انفراد بعد الاجتماع.

٧. انهِ الاجتماع بنبرة عالية.

اشكر الجميع على الحضور وعبر عن تقديرك لمساهماتهم وامدحهم على ما أنجزوه. إن كل واحد من الحاضرين ضحى بشيء ما من أجل الحضور ويريد أن يشعر بأن الآخرين يقدرون لـه ذلك. إنك تستطيع دائماً أن تقول شيئاً بناءً عما يحدث. اجعل كل شخص يشعر أن له دوراً في الحدث.

ماذا تفعل بعد الاجتماع

أرسل نشرة مكتوبة لمن كان عليهم الحضور ولم يحضروا. احتفظ بنسخة من جدول الأعمال في ملف ربما تحتاجها في المستقبل. إن مسئوليتك كقائد أن تراجع جدول أعمال كل اجتماع مرتباً ترتيباً تتابعياً.

ومن المفترض أن يفهم كل قائد الإجراءات البرلمانية. ولكن إذا كنت غير قادر على ذلك، فاقرأ كتيباً سهلاً مثل "قوانين روبرتس للنظام" والتي ستخبرك بقوانين أخذ الأصوات وإدارة النقاش وكل رسميات النظام.

نموذج لجدول أعمال

نظام العمل

١. التنبيه.

٢. قراءة المذكرات. اطلب الإضافة أو التصحيح، ثم اطلب التصويت.

٣. المراسلات. تقرأ السكرتيرة الخطابات.

٤. التقارير.

أ. الرئيس

ب. نائب الرئيس

جـ. تدوينات السكرتارية

د. أمين الصندوق

هـ. اللجان الدائمة والمؤقتة

٥. أعمال مؤجلة.

٦. أعمال جديدة.

٧. البيانات.

٨. البرنامج/المتحدث.

٩. ختم الاجتماع.

أنواع أخذ الأصوات

١. أخذ الأصوات الرئيسي:	صوت واحد فقط في كل مرة.
٢. أخذ الأصوات الفرعي:	يمكن أن يتم خلال التصويت الرئيسي ولكن في حالة واحدة وهي أن يكون التصويت الفرعي مرتبطاً بالتصويت الرئيسي.
٣. أخذ التصويت الطارئ:	يمكن أن يكون مقاطعة مؤقتة إذا كان مرتبطاً مباشرة بأخذ الأصوات الرئيسي.
٤. أخذ الأصوات المميز:	إذا كان مهماً بحيث يتم وقف النقاش وله تأثير مباشر على التصويت الرئيسي يمكن وضعه في الاعتبار.

هذه الإجراءات النموذجية من كتاب "قوانين روبرتس للنظام". إذا كانت اجتماعاتك تتطلب درجة كبيرة من الرسمية، يجب اتباع الإجراءات البرلمانية بدقة وحذر. احتفظ بكتيب صغير حتى لا تقع في أخطاء قد تكون مجرجة ومكلفة.

الجزء الثالث

كيف تصبح متحدثاً واثقاً

الفصل ١٠

التغلب على النقص:

مواجهة العناصر الأربعة



"تذكر، لا أحد يستطيع أن يجعلك تشعر بالنقص دون موافقتك"

– إلينور روزفلت

هناك أربعة عناصر يمكن أن تهزم الكثير من الأشخاص وتجعلهم يجلسون بين مقاعد المستمعين بدلاً من أن يكونوا خطباء بارعين. وما لم تكن تتحدث إلى جماعة من المشاكسين والمتمردين والأعداء، فإن الجمهور سيتمنون لك أن تؤدي بلباقة وأسلوب جيد وسوف يساعدونك على ذلك بأن يعيروك انتباههم. وتستطيع أن تتكلم بثقة إذا لم تسمح للعناصر الأربعة التالية أن تسيطر على حياتك:

- لوم الآباء على الخوف من الحديث
- التشاؤم
- التسويف
- المظهر الخارجي

رقم ١

لوم الآباء على الخوف من الحديث

هل قال لك والداك في صغرك إن الأطفال يجب رؤيتهم لا سماعهم؟ هل كنت تخاف من الحديث لأنه ليس ظريفاً أن يجلس الكبار ليستمعوا لك؟ ربما جعلتك التربية المبكرة على يد آباء صارمين تخاف الحديث. ربما تتردد في فتح فمك، فربما تتلعثم بكلمة غير مناسبة أو سيئة أو غير مرغوبة. وتستطيع أن تتغلب على هذا الخوف الطفولي إذا أردت.

١. **تعرف على هذا الخوف على أنه خوف طفولي كما هو.** ارفض أن تعطيه القوة فوق سلوكك الراشد.

٢. **اعلم أن هذا الشكل من الخوف من المسرح يسببه "اضطراب الهدف".** هذا المصطلح يطلق على الخوف الذي يشل حركة شخص يحاول بأقصى جهده أن ينجح. اقهر هذا الخوف بأن تقول "لن يطلب أحد مني أن أعبر عن أفكاري أو أقف وأتحدث إن لم يظن الناس أنني أستطيع ذلك".

٣. **تجاهل هذا الشعور المزعج.** إنها مشاعر طفولية تقول لك إن الناس سينتقدونك إذا تحدثت.

٤. **أعد برمجة نفسك** بحيث تحل كلمة "صح" مكان كلمة "خطأ" حين تجادل نفسك هل تتحدث أم لا.

وسوف يكون عليك أن تتوقف عن إلقاء المسئولية على عاتق الآخرين إذا كنت ستقهر الخوف من التحدث الراجع إلى التنشئة المبكرة.

رقم ٢
التشاؤم

وهكذا فشلت في إلقاء حديث في المدرسة الثانوية ومازالت هذه الذكرى عالقة بذهنك. وماذا بعد؟ هل تعتقد أن المتحدثين البارعين بدءوا حديثهم الساحر وهم أطفال؟ إذا امتنع كل المتحدثين المتمكنين البارعين قبل أن يضعوا أقدامهم على الطريق لكان لدينا الآن عجز كبير في المتحدثين بدلاً من مئات المتحدثين الآن.

إن إلنيور روزفلت، والمشهورة في كل أنحاء العالم بسبب قدرتها على أسر المستمعين من كل نوع، كانت مرعوبة عند إلقائها حديثها الأول. لقد قالت "أعتقد أن أي إنسان يستطيع أن يهزم الخوف بأن يفعل ما يخاف منه بشرط أن يفعل هذا الشيء حتى يصبح خلفه سجل من النجاحات فيه".

التشاؤم حالة عقلية أو اتجاه أو عادة. إذا لم تولد متفائلاً تستطيع أن تدرب نفسك على ذلك. يقول ماركوس أوريليوس "حياة الإنسان هي ما تصنعه أفكاره من هذه الحياة"، ويؤيد ويليام جيمز هذا الرأي فيقول "إن الإنسان يستطيع أن يغير حياته بأن يغير اتجاهاته العقلية". وإليك أربع طرق للتغلب على التشاؤم:

١. **أحص عدد الجمل المنفية التي تستخدمها في اليوم.** كم مرة تقول "لا أستطيع أبداً أن أنتهي في الوقت المحدد". "لا أريد ذلك..."، "لا أستطيع أن أبدأ..."، "لا أعلم كيف..."، "لا أستطيع أن أعد حديثاً لهذه الندوة...".

٢. **خلّص عقلك من الأفكار المتشائمة.** إن فكرين لا يستطيعان أن يشغلا العقل في آن واحد. عليك أن تنتزع "لا أستطيع" وتستبدلها بأفكار تقول "أستطيع...".

٣. **كن سيداً وليس عبداً.** كتب بن سويتلاند: "كنت خجولاً جداً حيث لم أكن أستطيع أن أتحدث لثلاثة أشخاص في وقت واحد دون أن ينعقد لساني. كنت مشلولاً حتى قرأت كتاب لينكولن (إعلان الحرية) بعدها قررت ألا أكون عبداً لخجلي مرة أخرى".

٤. **انظر لمستمعك على أنه مرآة.** إذا كنت عابساً ستجده عابساً. إذا ابتسمت ستجده مبتسماً. إن الجمهور عبارة عن أشخاص، فلتتحدث إليهم على أنهم أشخاص، أصدقاء مثلاً. إذا كنت خائفاً من التحدث إلى الأصدقاء، فلن يكون لديك الكثيرون. إذا عبست في وجه أصدقائك وزملائك، فسوف تجد نفسك وحيداً. إن جمهورك يعكس حالتك. لقد جاءوا ليستمعوا لك حتى وإن كان ذلك مفروضاً عليهم. تصرف إذن بسعادة لرؤيتهم وسوف يبدون سعداء لرؤيتك.



رقم ٣

التسويف

إذا كانت اليد العاطلة هي ورشة الشيطان، فالتسويف هو ملعبه. والمسوفون ينظرون لأنفسهم على أنهم قادرون على مقاومة الضغط والمناشدات والطلبات والالتماسات والأوامر. ومن الخارج يبدو عليهم أنهم مسيطرون على أنفسهم ومن الداخل تجدهم يموتون خوفاً كخوف الأطفال من الفشل. إنهم يؤجلون المحاولة خوفاً من الفشل.

إن التسويف قد يحطم إمكاناتك، ويمنعك من الوصول إلى المكان الذي تريده، ويحرمك من متع الحياة ومكافآتها. وإليك أربع طرق لتوقف التسويف:

١. **عزّز الرغبة بالعمل.** اجبر نفسك على العمل حتى وإن كنت خائفاً من العمل. لا تدع فرصة "للوقوف والتحدث" تفوتك. بل اخلق الفرصة لذلك إن لم تتوافر.

٢. **استغل اللحظة.** إن كل لحظة تمر لا تعود. أتبع الفكر بالعمل. ضع إرشادات لعقلك تطلب المشاركة والفعل والانضمام للعمل. استغل كل فرصة تظهر لك لتتحدث.

٣. **عبّر عن نفسك.** إن المتحدثين المتمكنين الواثقين لا يؤجلون مشاعرهم وأفكارهم وإن كانوا يراقبونها بدقة. لا تدع مشاعرك تخفت لأنها ستتبخر وتفقدك الحرارة التي تعطيك العظمة والتميز.

٤. **قم بالعمل اليوم.** يقول المسوفون "لا تفعل اليوم مطلقاً ما يمكن أن تؤجله للغد". وعليك أن تتعلم أن تقول "لا أؤجل للغد عملاً يمكن أن أقوم به اليوم". لابد أن تكون بطولياً ومقداماً بحيث تخلق الفرص للحديث إن لم تتواجد بذاتها. قدم لنفسك كمتحدث أو رئيس أي فرصة تستطيع أن تحصل عليها للكلام.

رقم ٤

المظهر الخارجي

إن تسعين في المائة منا غير راض عن شكله. وهذه النسبة تضم نجوم السينما كما تضمني أنا وأنت. إننا نهتم جداً بالعيوب لدرجة أننا نفشل في تقدير الهبات التي نمتلكها. إن التركيز على الذات يجعلنا خجولين ومنتقدين لأنفسنا ومقللين من شأنها.

إن عدم الكمال موجود في كل شيء حتى في أنفسنا، ولكننا لا نكره العالم أو أنفسنا بسبب هذا. إننا في بحثنا عن القبول والاستحسان نحاول أن نصل لمعايير الجمال ونتغير من عقد لعقد.

يقول وليام جيمز: "تصرف كما لو كنت جميلاً وواثقاً ومتمكناً، وسوف تكون كذلك". إن الجمال يظهر في عين الناظر. ولكن حين نكون نحن أنفسنا الناظرين، فإننا نركز على العيوب. اقرأ الخمس طرق التالية لتتوافق مع مظهرك الشخصي:

١. **ركز على الإيجابي، وليس السلبي.** لا تلتفت للعيوب أبداً في شكلك أو كلامك أو أدائك على المسرح أو خارجه. فكل هذا يظهر العيوب التي تريد أن تخفيها.

٢. **اهتم أكثر بـ "أنت" وليس بـ "أنا".** إن الخجل ينتج عن الاهتمام الزائد بالذات. إن الحساسية الزائدة لما تبدو عليه وما تقوم به من تصرفات هو ما يجعلك بارزاً ويجعل الآخرين في الخلفية.

٣. **تجنب الحركات التي لا معنى لها.** لا تلعب في شعرك أو ملابسك أو أقدامك أو أوراقك أو حقيبتك أو نظارتك. استخدم يديك في تأكيد أفكارك وليس في التشويش عليها. ارتد ملابس ملائمة للمناسبة ثم أنسَ التفكير فيها ولا تظل تعدلها من وقت لآخر. وإذا لم تكن تستطيع أن تتوقف عن ذلك، فليكن لفت الانتباه لها قليلاً بقدر الإمكان.

٤. **صوّر الأشياء من أجل تجسيدها.** ارسم في عقلك الصورة التي تريد أن تبدو عليها سواء فيما يخص الصوت أو المظهر أو التصرفات أو الملابس أو الأداء. انظر لنفسك على أنك متمكن وواثق ومحبوب. وسوف تخلق في العالم الخارجي ما تشعر به في الداخل. لا شيء يتجسد ويتحقق إلا بعد تصوره مسبقاً.

٥. **استفد من "غريزة الحياة".** هناك قوة الحياة التي تدفع وتولد وتحفز بحيث تخلق الطاقة والرغبة لهزيمة التحديات. اعتمد على هذه القوة إذا كان هناك شيء يمكن أن تلجأ إليه. إن مظهرك وجاذبيتك تعتمد على طريقة استغلالك لهذه القوة التي تخصك وحدك، والتي تجعلك مميزاً عن أي شخص آخر.

إنك تستطيع أن تهزم المخاوف حين تتعرف عليها، ثم تعمل لقهرها. ربما كان على المتحدثين المتمكنين الواثقين أن يهزموا نفس المخاوف التي تواجهنا حين يطلب منا أن نلقي حديثاً. وحين تتوقف عن اعتقادك في أن المتحدثين المتمكنين

قد ولدوا هكذا، فإنك ستقلع عن اعتقادك "كنت دائماً أخاف من الحديث وأنا واثق الآن أنني لن أستطيع التغلب على هذا الخوف".

إن المتحدثين الذين يأسرون المستمع يواجهون نفس الشكوك والمخاوف، ولكنهم هزموا هذه المخاوف والشكوك مثلما تتمنى أنت، ومثلما ستفعل. ربما لا تكون دائماً فائزاً، ولكنك لن تكون أبداً خاسراً طالما استمرت محاولتك.

ملخص للعناصر الأربعة

- توقف عن لوم آبائك على شعورك بالنقص. ركز على الجميل في طفولتك (لابد أن هناك أشياء جميلة). توقف عن ترك المسئولية للآخرين والتصرف كالأطفال. حاول أن تنمو.
- إن المتفائلين لم يولدوا متفائلين. ولكنهم أصبحوا كذلك لأنهم ينظرون للحياة بتفاؤل. فهم يحصلون على أفضل شيء حين يحدث أسوأ شيء. وتجدهم لا ينتحبون حين يحدث أسوأ شيء. إن المتشائمين يجدون ثقباً في الكعكة، أما المتفائلون فيأكلون الكعكة حول الثقب.
- المسوفون جبناء. إذا كان لديك شجاعة للوصول لما أنت فيه، فإن لديك الشجاعة لتصل لما تريد. انكب إذن على العمل.
- إن هناك جوليا روبرتس واحدة وميل جبسون واحد. لا تغار إذن لأنك لست رائعاً مثلهم. غيّر ما لا يعجبك في نفسك واقبل ما لا تستطيع تغييره. وكما يقول الشهير روز لي "عليك أن تؤكد على الجوانب الإيجابية وتمحو الجوانب السلبية". إن المسألة مسألة أن ترى ما تريد ولا ترى ما لا تريد.

اهزم العناصر الأربعة وتخلص من مظاهر النقص الموجودة في حياتك.

الفصل ١١

صوتك يعكس شخصيتك:

الصوت يصنع أو يهدم أحاديثك



"هناك أصوات تضفي معانٍ أكثر على الكلمات"

– روبرت فروست

الكلمات تأخذ معاني مختلفة في أوقات مختلفة في مواقف مختلفة. والتواصل يحدث بالطرق التالية:

- ٧٪ كلمات
- ٣٨٪ صوت
- ٥٥٪ لغة الجسد

إذا نجحت أو فشلت في توصيل ثلث ما تحاول توصيله لمستمعيك بسبب الطريقة التي تتكلم بها، ينبغي عليك أن تفكر في صوتك وأنت تتكلم.

إن الصوت شيء فريد أكثر من البصمة. إنه يكشف عن شخصيتك ومزاجك واتجاهاتك ومشاعرك. في كل مرة تفتح فيها فمك لتتحدث، فإنك تعرض نفسك وأفكارك وبضاعتك وخدماتك.

إن الكاتب يعتمد على القواعد وعلامات الترقيم لإعطاء معنى للكلمة المطبوعة. وفيما يلي خمسة مبادئ تستخدمها في الإلقاء الشفهي:

١. الترقيم

٢. قوة الصوت

٣. طبقة الصوت

٤. الإيقاع

٥. التمييز

المبدأ الأول

استخدام علامات الترقيم في الحديث

في الكلام يكون السكوت دون أي صوت هو الفاصلة أو النقطة. وبعض المتحدثين لا يحبون فكرة التوقف أو الصمت في أحاديثهم، ولذلك يستخدمون أصواتاً ليملئون بها الفراغ مثل "آآآ..." أو "إم م م ". وهذه الأصوات مشتتة للغاية حيث يستمع لها الجمهور أكثر من الكلمات.

لا يهم كم يبدو طول التوقف لك، فإنه لن يكون أبداً كما يبدو لمستمعك. أعط لمستمعك فرصة ليستوعب ما قلته ويستعد لكلماتك التالية.

تأمل هذه الجملة وانظر كيف يمكن للترقيم الشفهي أن يغير المعني: "جاك يقول رئيس روبرتس يحتاج لدورة في الخطابة" هل هذه الجملة واضحة تماماً؟ نعم، إذا كان ذلك ما قاله جاك بالفعل. لنضع شرطتين (وهما توقفان في حديثك) ونرى ما سيحدث. "جاك" –يقول رئيس روبرتس– يحتاج لدورة في الخطابة". إذا كان ذلك ما تقصده فسوف تقوله هكذا.

"جاك (توقف) يقول رئيس روبرتس (توقف) يحتاج لدورة في الخطابة".

المبدأ الثاني

قوة الصوت

إنك تحتاج هنا لطاقة لتتحكم في أنفاسك. وتستطيع أن تخلق هذه الطاقة عن طريق الحديث من الحجاب الحاجز وليس من الحلق. والصياح ليس إظهاراً. وليس هذه هي الطريقة التي تظهر بها صوتك لسببين: إنها متعبة للغاية، وتدمر الصوت.

حين تتنفس من الحجاب الحاجز تزيد من طاقة النفس التي تمكنك من إظهار صوتك حتى آخر الحجرة. وهذا التحكم في الطاقة مثل وجود مفتاح لزيادة السرعة في سيارتك تلجأ إليه في حالة الطوارئ.

ولنوضح ذلك بمثال: كان ونستون تشرشل يخاطب عدداً غفيراً من المستمعين حين توقف الميكروفون. وفي استجابة للصياح "أعلى، أعلى، لا نستطيع أن نسمعك"، أمسك بالميكروفون وألقاه على الأرض ثم قال "والآن بعد أن فقدنا مصادر العلم، لنعد إلى الطبيعة".

إن صوتاً قوياً رناناً مثل صوت تشرشل يوحي بالثقة والاطمئنان إلى القدرات الشخصية. إن الشخص صاحب الصوت الضعيف الهامس يبدو متردداً ضعيفاً. إن المتحدث الذي لا يستطيع أو غير راغب في الحديث بصوت واضح تعوزه الثقة بالنفس أو أنه لا يبالي بالمستمع سمعه أم لا.

المبدأ الثالث

طبقة الصوت

إن طبقة الصوت تعطي صوتك لوناً وتنوعاً ورنيناً. وظبقة صوتك يمكن أن تركز الانتباه على رسالتك أو تشتته. وإليك أربعة أوصاف لطبقة صوتك قد تصرف عنك المستمع:

١. **مرتفع للغاية**: إذا رفعت طبقة صوتك للغاية فإنك تصيح، وكأنك تهدد المستمع وبهذا تخيفه. كما أن هذا سيتعب صوتك.

٢. **منخفض للغاية**: إذا جاهد المستمع كي يسمع صوتك الهادئ الضعيف، فإن هذا المجهود سيصبح عبئاً ثقيلاً عليه وسيبدأ في فقد اهتمامه بك.

٣. **صاخب للغاية**: حين يكون الشخص تحت ضغط أو يعاني من التوتر، فإن الصوت يصبح متوتراً وحاداً. ويتولد اتجاه إلى رفع الصوت كلما زاد التوتر.

٤. **حاد للغاية**: الغاضبون يتحدثون بصوت أعلى وأحد. إذا اشتركت في نقاش حاول أن تخفض صوتك. وسوف تكتشف "أن الإجابة الأهدأ تزيل الغضب". وكلما هدأ صوتك انخفضت حدة الموقف.

المبدأ الرابع

الإيقاع

أنت كمتحدث تكون معتاداً على مادتك، ويمكن أن تتحرك فيها بسهولة. ولكن المستمع لا يدري ماذا ستقول، وإذا أسرعت في جملك فإنك ستترك المستمع خلفك يحاول فهم ما قلته. وإذا كان موضوعك معقداً أو غريباً على المستمع، فبطِّئ سرعتك، ونوِّع الإيقاع حتى يبقى المستمع يقظاً. إذا استمررت بنفس الإيقاع وطبقة الصوت، فسوف يمل المستمعون ثم ينامون، أو يتمنون لو استطاعوا النوم.

المبدأ الخامس

التمييز

إذا كنت تراعي جمهورك وتعدل أفعالك بما يناسب ردود أفعالهم، فسوف تعرف بفطرتك ما تفعله كي تحافظ على انتباههم.

صوتك مرآة تعكس ما بداخلك

صوتك يعكس ما بداخلك. ربما يكون موضوعك رائعاً، ومظهرك رائعاً، وحضورك حضور خبير، ولكن إذا دندنت بصوت رتيب ممل أو ظللت تصرخ بصوت حاد مرتفع، فسوف يشعر المستمع بغربة. وحين يصبح المستمع قلقاً أو عصبياً أو يشعر بأنه مضطر للاستماع إلى متحدث طنان، فإنه ينصرف عنك. وحين يحدث هذا، فإنه خطؤك. إذا لم تخرج الكلمات في أفضل صورة، فإن الكلمات التي جمعتها بدقة سوف تهبط على آذان صماء.

يقول بندار (٥٣٣-٤٢٢ ق.م) "ما يقوله الإنسان من كلام جيد يقوله بصوت لا يموت أبداً". ويقول هوميروس "لقد توقف ولكن الصوت الممتع مازال في آذنهم حتى كأنهم مازالوا يستمعون".

إذا كانت لديك شكوك في لون وتنوع ومزاج وطبقة صوتك، فاسأل صديقاً تثق به عن تأثير صوتك في الجمهور. ويمكنك أن تحسن صوتك بالاستماع لنفسك في شريط

تسجيل. ربما تقرر أنك تحتاج إلى تدريب. أو حتى دروس في الصوت. ولكن لا تتجاهل أو تقلل من أهمية الصوت المؤثر الجذّاب.

تدرب على تغيير طبقة وإيقاع وقوة ولون صوتك. معظم الناس لا يدركون كيف يكون وقع أصواتهم على آذان الناس، ولا كيف يمكن للصوت أن يضيف معانٍ على ما يقولون. يمكنك أن تضيف معانٍ جديدة إلى ما تقوله إذا قلته بأفضل طريقة ممكنة، وبصوت أكثر جاذبية وتعبيراً.

فهم آلية الصوت

إن إصدار الصوت عملية معقدة. والكثيرون يظنون أن الصوت يصدر من الحبال الصوتية، ولكن قوة ونوعية الصوت تأتي من أماكن أكثر من هذه الحبال الضعيفة الرقيقة. فالرئتان والشفاه والأسنان والفم واللسان والتجويفات بالرأس كلها تشترك في إصدار الصوت.

تنمية قوة الصوت

إنك تحتاج إلى طاقة النَفَس كي يصل صوتك لمؤخرة الحجرة وكذلك للصفوف الأمامية. إن التنفس من الفم ليس هو الطريقة لإظهار صوتك لأنك ستخرج أصوات شخير أو لهاث إذا كنت تستخدم ميكروفون. وفيما يلي طرق تنمية طاقة النَفَس:

- اجلس وذراعاك مسنودتان على ذراعي الكرسي.
- أرخ عنقك.
- اهمس بـ "آ آه ه..." واشعر حرارة الصوت.
- خذ أنفاساً عميقة من الحجاب الحاجز واحتفظ بالنفس بالداخل بقدر الإمكان. مارس هذه التمارين حين تقف في إشارة أو وأنت تقرأ الجريدة أو تشاهد التلفزيون.



تنمية رنين الصوت

إن الصوت الموسيقي المؤثر الحيوي يأتي من استخدام "غرفة صدى الصوت" في رأسك (وهذا الصوت يمكن أن يقارن بالغناء في الحمام). وإليك بعض التمرينات لتجعل صوتك حيوياً وغنياً.

خذ نفساً عميقاً من الفم وقل "م م م ...." هل تشعر بحرارة في شفتيك؟

أضف إلى الميم صوتاً متحركاً: ما ما ما –كا كا كا– نا نا نا. حاول أن ترفع الصوت إلى غرفة صدي الصوت بأن تنطق الصوت من مقدمة فمك.

دفع الصوت لأعلى وللأمام

أتذكر مدرسي الصوت في الجامعة وهم يقولون "صوتك في مؤخرة حلقك، أدفعه للأمام، ولأعلى". والحروف المتحركة تنطق من وضع فتح الحَلق وإرخائه ثم يخرج الصوت من خلف الأسنان الأمامية.

مارس التمرين التالي لتمتلك هذه المهارة المهمة. قل بصوت مرتفع هذه الكلمات: سيول سيول سيول. بحيث تضع إحدى يديك أمام فمك. اشعر بالصوت وهو يخرج من خلف شفتيك. ثم اجعل الصوت يخرج من حلقك ولاحظ الاختلاف في نوعية الصوت. لاحظ أن صوت الكبار يبدو متعباً ومنهكاً وهذا يحدث عندما يفقدون الطاقة اللازمة لإخراج صوتهم من مقدمة الفم، إذ تكون أصواتهم قد سقطت في حلوقهم.



التحكم في صوتك

إنك لا تكثف صوتك بالصياح لأن هذا يصيب أحبالك الصوتية. كبرّ صوتك بهذا التمرين:

خذ نفساً عميقاً (من الفم) وقل "سأقول آ آ ه ه... لهذا المقعد القريب. ثم أظهر صوتي وأحدث المقاعد في منتصف الحجرة. ثم أحدث المقعد في الحجرة التالية دون أن أصيح. أستطيع أن أقذف بصوتي كالكرة إذا ركزت على فعل ذلك". مارس القذف بصوتك عبر الحجرة دون صياح أو صراخ.

اللسان الكسلان يخرج ألفاظاً كسولة

مقدمة لسانك تستخدم في نطق الأصوات "ل"، "ت"، "د". إذا لم تضع مقدمة لسانك على اللثة فوق الأسنان الأمامية حين تنطق هذه الأصوات يكون الصوت طفولياً وغير واضح. وحينما تسمع صوتاً غير واضح انظر ما إذا كان المتحدث قد سمح للسانه الكسلان ألا ينطق الكلمات بطريقة واضحة قوية.

الشفاه المتجمدة تجعل الصوت غير واضح

بعض الناس لا يحركون مطلقاً شفاههم السفلى أو العليا (راقب الممثلين الذين تحب كلامهم أو تكرهه وانظر إلى أي مدى يستخدمون شفاههم).

إن حركة الشفاه مهمة للغاية من أجل النطق الواضح القوي. وحتى تزيد من مرونة شفتيك انطق صوت "الأووو" بشفتيك بحيث تكون شفتاك ناتئتين. ثم الصق نهاية السبابة في فمك بحيث يكون طرف لسانك ملامساً للثة السفلية. وهكذا يخرج صوت "الأووو : مووون أو سووون أو كرووون. شاهد شفتيك في مرآة وانظر ما إذا كان كلتاهما يتحرك.

ثم قل "هوو على؟" بحيث تنطق"هو" بشفتين ناتئتين ثم "عَلِي" بابتسامة عريضة. كرر هذا التمرين مع كل فرصة لتجعل شفتيك مرنتين ومتحركتين. إن صوتك كنز يجب أن تحميه وتنميه وتكافئه. إنه أحد أهم عناصر التواصل بفعالية. تعلم كيف تستخدمه بأفضل صورة وسوف يخدمك كثيراً.

الأصوات المحبوبة تجني ثماراً طيبة

يقول المذيع المشهور ريد فاريل "إن نغمات الصوت الفضية تعطي نتائج ذهبية". إن الأصوات التي تسمعها للشخصيات الكرتونية هي أصوات أناس يكسبون مبالغ

قيمة دون الظهور أمام كاميرا. عامل صوتك على أنه ملكية غالية. عامله بحب واحترام. واستخدمه بفخر.

الفصل ١٢

سمات تحتاجها للنجاح:

الفضول والشجاعة والثبات على الهدف



"الحياة خلقت لنعيشها، ولنبقي الفضول حياً"

– إلينور روزفلت

كتب فرانسيس بيكون (١٥٦١– ١٦٢٦) في (الدراسات) "القراءة تصنع الإنسان الكامل، والمؤتمر يصنع الإنسان الجاهز، والكتابة تصنع الإنسان الدقيق". بعد أن يقرأ الإنسان ويجتمع ويكتب حينئذ يستعد للحديث، ويفعل ذلك بطلاقة ولباقة.

إذا كنت تريد أن تكون متحدثاً فعالاً فعليك أن تلتزم بالخصائص الثلاثة التالية:

الفضول

الشجاعة

الثبات على الهدف



وتحقيق هذه الخصائص الثلاثة يعني أنك سترتفع فوق الشخص العادي. بهذه الخصائص تصبح شخصاً كاملاً، وقادراً، وراغباً في أخذ مكانك فوق المنصة والأداء بثقة.

أولاً

الفضولي يتعلم أكثر

الأطفال فضوليون يتوقون دائماً للمعرفة ولذلك تجدهم يسألون دائماً "لماذا؟" ومن المؤسف أنهم يفقدون هذه الرغبة في معرفة المجهول حين يكبرون. أما الراشد الذي يحتفظ بهذا الاهتمام، فإنه يعرف ما يجعل الناس يتركون فضولهم ويصبح أكثر فهماً لهم.

كما يقول رولو ماي: "إننا ندلل عقولنا حتى تصبح كسولة. لابد دائماً أن ندفع عقولنا للنشاط بأن نجعلها دائماً تجيش مع عبارات مثل (ماذا لو) و (لماذا) و(لنفترض). إن التفكير يدعم الأفكار، كلما فكرت أصبحت أكثر قدرة على التفكير. وكلما عرفت أردت أن تعرف أكثر.

والكلمات هي أدوات التفكير. وفي لغاتنا ملايين الكلمات. ولكن كم كلمة تعرفها وتستخدمها؟ حين نكون في مراحل التعليم نجد أنفسنا مضطرين إلى زيادة الحصيلة اللغوية من الكلمات. ولكن في خلال الخمس والعشرين سنة التالية للتعليم لا تتغير المفردات بقدر تغيرها في عامين من الجامعة. نمِ شجاعتك على الاستمرار في التعليم.

إن المصطلحات واللهجات الغريبة تروق للفضولي. وهي الصمغ الذي يربط الجماعات معاً. وأصحاب اللهجات الغريبة يتكلمون لغة تبدو أجنبية لمن هو خارج الجماعة. إلى أي مدى تفهم لهجة عصابات الشوارع أو سائقي الشاحنات أو سائقي القطارات أو رجال الشرطة أو ممثلي السيرك أو رجال الفضاء أو الموسيقيين

ولأوضح ذلك: إذا قلت: "أنا عايز أدوزن المقام" أو "سيِّك أول حرفين"، هل فهمت شيئاً. ولا أنا، مالم أكن درست الموسيقي لأن هذه اللغة يستخدمها الموسيقيون حين يتحدثون مع بعضهم البعض.

وبصرف النظر عن العمل الذي تقوم به أو الشخص الذي تتحدث إليه فإننا نفهم بعضنا البعض. إننا نتواصل من خلال التبصر وفهم المعنى. ولكن ماذا يحدث إذا خرجت من دائرة نشاطك والتقيت بأناس لا يفهمون لغة مهنتك؟ هل سيفهمونك؟ ربما نعم. ربما لا.

دراسة حالة

خذ مثلاً حالة "جو". إنه يذهب للعمل كل يوم. ولا يستطيع حتى أن يقول "صباح الخير" لزملائه لأنه خجول جداً وغير مهتم بالمرة. ومع إصرار أحد أصدقائه ذهب لمدرس الرسم. وكانت المفاجأة أن اكتشف جو أنه موهوب في الرسم.

ولم يمر وقت طويل حتى أصبح يعرض أعماله في المعارض ويكسب الجوائز. وبهذا خلق بداخله الاهتمام والثقة وبدأ يتكلم كثيراً عن عالمه الجديد ويستخدم اللغة الخاصة التي تعلمها من زملائه في المهنة ومدرسيه، ولم يكن يستطيع أن يلتقي بشخص إلا وحكى له عن حياته الجديدة.



إن تعلم أي شيء جديد يربطك بالآخرين ويمدك بأفكار تربطك بهم. إن الفضول يفتح أبواباً جديدة ويجعل الأسوار تتراجع للخلف. كلما تعلمت، كسبت، ليس فقط في المال ولكن في الثقة بالنفس والاستحسان الذاتي والتقدير الذاتي. وهذا يؤدي إلى قدرتك على وضع نفسك تحت الأضواء في أي وقت تريد فيه التواصل.

ثانياً

أضف الشجاعة للفضول

يعرف قاموس وبستر الشجاعة بأنها "قوة أخلاقية أو عقلية للمغامرة والصبر وتحمل الخوف والخطر".

كتب د. ماكسويل مولتز: "لابد أن تكون لدينا الشجاعة للمراهنة على أفكارنا وتحمل المخاطر المتوقعة والقيام بالفعل. إن الحياة اليومية تتطلب الشجاعة إذا كنا نريد أن تكون الحياة فعالة وسبباً من أسباب سعادتنا".

يجب أن تكون لديك شجاعة وإلا لن تهتم بدخول حصون جديدة أو تولي أعمال كبيرة أو مواجهة تحديات كبيرة وتتغلب عليها.

إنك تتساءل، ما إذا كان المتحدثون البارعون والذين يأسرون مستمعيهم كالسحرة، يعانون من خوف المسرح. إنهم هكذا بالفعل. من النادر أن يصبح متحدثاً مؤثراً خارج المسرح وداخله دون أن يمتلك الشجاعة للوقوف والحديث حين يكون بإمكانه أن يجلس ويستمع لآخر.

إن الوقوف والكلام يحتاج لشجاعة، بل وأحياناً تحتاج الشجاعة لمجرد الجلوس والاستماع. ذكر لي محام في يوم من الأيام "إنني أشعر بالخوف من كل مرة أدخل فيها المحكمة. بل إن مجرد الحديث لعميل يجعلني مرعوباً. لقد كان الحديث في المحكمة أمراً مرعباً حتى تعلمت أن أتحدث لكل قاض كفرد وكصديق. إن استماعي لنفسي وأنا أنصح أو أطلب شيئاً في قضية يخيفني". ربما يكون من الظريف أن تعرف أن هذا الرجل من المحامين المشهورين ولم يخسر قضية في حياته وينظر له عملاؤه على أنه مستشار متمكن ويوثق به.

استمع أيضاً لما يقوله متحدثون بارزون آخرون. يقول وليام جينجز بريان "لقد كانت ساقي ترتعشان في أول مرة تحدثت فيها للجمهور". ويقول مارك توين إن أول مرة تحدث فيها للجمهور كان فمه ممتلئاً بالقطن ونبضاته أسرع من بطل العالم في العدو. ويقول ديفيد ليود جورج: "في أول مرة حاولت فيها أن أتحدث للجمهور كانت حالتي يرثى لها. ولست أبالغ أو استخدمُ لغة استعارية حين أقول إن لساني التصق بسقف فمي ولم أستطع أن أخرج كلمة واحدة". ويعترف دزرائيلي "كان من الأفضل أن أتولى قيادة سلاح الفرسان ولا أواجه مجلس العموم أول مرة".



إن الشجاعة تتطلب أكثر من قوة التمني. إنها تتطلب قوة العزيمة. إنك تحتاج إلى بخار كي يعمل المحرك، وتحتاج إلى ماء يغلي كي تصنع الشاي. وتحتاج إلى مشاعر ورغبة كي تتولد لديك الشجاعة لتقف وتتحدث حين تشعر بأن ذلك غير مناسب.

والشجعان يتقبلون القيود لأنهم يدركون أن أي شخص يواجه القيود، ولكنهم يعرفون أن أي شخص يحتاج إلى هذه القيود كما يحتاج النهر إلى ضفتين. وبعض القيود يمكن السيطرة عليها، والبعض الآخر لا يمكن السيطرة عليه. والسر هو معرفة الاختلاف. فضرب رأسك في حائط ليست شجاعة بل غباء. عليك أن تعيش داخل حدودك الشخصية دون أن تذعن لها ودون أن تجعلها تسيطر عليك بدلاً من السيطرة عليها. علّق هذه الجملة على مرآتك واقرأها كل يوم:

القيود الوحيدة التي تعرقلني هي تلك القيود التي أشكلها
أنا بنفسي في نار الخوف وأطرقها بسندان الشك.

إننا نحتاج إلى الشجاعة للاستمرار حين يكون من الأسهل أن نتوقف عن المحاولة. إننا لا نستطيع أن نترك الإحباط والفشل أو الندم يقيد عقولنا. إننا جميعاً نعاني من الإحباطات ولا أحد يتقدم في طريق ممهد تماماً.

ويطلق علماء النفس على هذه المعوقات مستويات الورطات في منحنى التعليم. إذا كان لديك. إذا كان لديك نشاط كاف للبدء، فإنه لديك نشاط كاف للاستمرار حين يصبح الطريق صعباً.

ثالثاً

الثبات على الهدف يكمل الالتزام

يعد أبراهام لنكولن مثالاً حياً للثبات على الهدف، وهو أن يصبح مثقفاً ومتحدثاً لبقاً. بعد عام واحد من الدراسة في المدرسة علّم نفسه بنفسه. كان يمشي من عشرين إلى ثلاثين ميلاً ليسمع المتحدثين البارزين في عصره. ثم يعود للبيت ويتدرب حيث يقلد أسلوبهم وطريقة إلقاءهم. كان يتحدث للأشجار والنباتات والزبائن في محلات جونز في جنتريفايل بإلينوي. كان يحدث الناس في الشارع إذا كان لديهم وقت للاستماع. وكان يشترك في مناقشات النوادي ولا يضيع فرصة للحديث. وعلى الرغم من أنه كان خجولاً ويشعر بالحرج وعدم الأمان، فقد وصل إلى درجة عالية من اللباقة ومازال يعد واحداً من المتحدثين المؤثرين في أي وقت.

يقول رالف والدو إيمرسون "إنهم يستطيعون هزيمة من يعتقد أنهم يستطيعوا هزيمته. إن من لا يتغلب على خوفٍ كل يوم لم يتعلم دروس الحياة الأولى".

إن لنكولن عضو نموذجي في نادي مقدمي الخطباء الدولي والذي يتغلب أعضاؤه على الخوف بهزيمته. إنهم يحضرون اجتماعات معتادة ويلقون خطابات ويحسنون مستوياتهم بتطبيق النقد البناء لزملائهم.

إنهم يتبعون نصيحة بنيامين فرانكلين "صمم على أداء ما ينبغي وأد دون أن تنسى ما تصمم عليه". إن المتحدث المؤثر يصبح هكذا بالأداء أمام جمهور، وليس

بالجلوس بينهم. إن فضول لنكولن وشجاعته في التعليم جعلاه دارساً متميزاً، ولكن ثباته على هدفه وهو أن يصبح متحدثاً لبقاً هو ما جعله هكذا.

حتى تصبح المتحدث المتألق الذي تريده، تحتاج إلى الفضول والشجاعة والثبات على الهدف. إذا بدأت بالفضول، فستتولد لديك الشجاعة اللازمة للتغلب على العقبات. وبترابط هدفك والجهد المتماسك المبذول لتصبح متحدثاً واثقاً ومتمكناً، تصبح هكذا بالفعل.

الفصل ١٣

تحسين صورتك وتقديرك لنفسك:

اهتم بنفسك

◆

"تذكر دائماً أنه ليس من حقك فقط أن تكون فرداً، ولكن من واجبك أيضاً أن تكون هكذا. ولا تستطيع أن تقدم أي إسهام في الحياة حتى تصبح كذلك"

– إلينور روزفلت

إنك لا تستطيع أن تحب أي شخص آخر دون أن تحب نفسك. إن معظمنا يهتم جداً بالانسجام مع الآخرين حتى أننا نتجاهل خصوصيتنا التي تجعل كلاً منا شخصاً فريداً في هذا الكون. إن معظمنا يبدأ الحياة وهو يظن أنه شخص جيد، ثم يبدأ الكبار في توضيح العيوب، وأوجه النقص والضعف، حتى لا نصبح نرجسيين. ثم أي عبء من عدم الأمان نشعر به نتيجة شعورنا بالنقص وعدم الملاءمة.

لقد شاع هذا الشعور بالنقص حتى أن شركة الإذاعة العامة أصدرت كتيباً بعنوان "هنئ نفسك: ست خطوات لترسيخ احترام النفس"، وهو يقدم نصائح لأي شخص يفتقد الثقة. والشخصية الرئيسية هي نيتبكر وهو يؤدي شخصية "الناقد الداخلي" ذلك الجزء البغيض الذي نجعله جميعاً بداخلنا ليوبخنا طوال الوقت. وهذا الجزء المنتقد شيء نحمله منذ طفولتنا حين كنا لا نستطيع تقييم المعلومات ونصدق كل ما يقال لنا. وللأسف معظم ما نتذكره سلبي.

"لقد كنت وحيداً حين كنت طفلاً" هكذا يحدثنا كيفين كوستنار "كنت صغيراً وأشبه العصابات بقدمين كبيرتين، كنت غلطة حقيقة. وحتى الآن أتمنى لو كنت أكثر وسامة... أكثر تنظيماً... وأكثر قراءة". وهكذا نجد أنه حتى المشهورين والمحظوظين في العالم يستمعون لناقدهم الداخلي.



الحب قوة تحويلية

أتتذكر حبك الأول؟ كنت أطول من هذا عشرة أقدام وكنت أقوى وأشجع وأكثر حماساً وكرماً وإيجابية وطاقة، كنت فارساً منتصراً. أنها مأساة أننا لا ننظر لأنفسنا بنفس الصورة. وربما لا يكون لدينا الآن عيوب أكثر مما كنا عليه حين كنا نحب.

ومهما يكن ما تحبه يبق في الذهن وتحميه من النسيان. حين تحب نفسك، فإنك تفتخر بمظهرك وقدراتك، وتحافظ على صحتك وأمنك وتظهر في أفضل صورك.

إن الشخص الذي لديه احترام كبير للذات يبدو فرحاً، منطلقاً، إيجابياً، كريماً، مخلصاً، متعاوناً. أما الشخص الذي لديه احترام ضئيل لذاته، فإنه يمكن أن يكون ساخراً، مؤذياً، غير مبال، متبلد المشاعر.

وهؤلاء الأشخاص إما كارهون لأنفسهم وإما يحتاجون بشدة للاهتمام حيث يتطرفون في إهانة الآخرين والسخرية منهم ليهبطوا بهم لمستواهم.

إن من يظنون أنهم شخصيات جيدة يقبلون أخطاءهم وضعفهم وإمكاناتهم كأشياء عادية وعامة. كما أنهم لا يسخرون أو يتشبثون بأخطاء الآخرين. إنهم قادرون على العفو عن أنفسهم بنفس السرعة التي يعفون بها عن الآخرين.

إنك شخص له قيمة: صدقني!

إذا لم تكن شخصاً لـه قيمة، ما كنت لتكون في مكانك وما كنت لتفعل ما تفعل وما كنت لتحقق ما تحقق. بالطبع، أنت لست كاملاً (ومن يكون كاملاً؟)، فقد تحيد عن الطريق هنا أو هناك (ومن لا يحيد عن الطريق أحياناً؟) وأمامك طريق طويل (ومن طريقه قصير؟): هنئ نفسك على ما وصلت إليه وعلى ما حققته.

وبالطبع سنجد من يقول "إن الاهتمام بنفسك طريق مضمون لتصبح نرجسياً سعيداً". ليس كذلك. إن ذلك ممكن ولكنه احتمال ضعيف. لأن معظمنا إن كان يتطرف، فإنه يتطرف في التقليل من شأنه وليس في الرفع من شأنه.

تقديرك لنفسك يجعلك مطمئناً

إنك لا تحتاج أن تصعد على منبر وتضرب صدرك وتعلن للعالم كم أنت شخص رائع. إنك راضٍ عن نفسك وسعيد بحياتك ومتقبل لعيوبك وفخور بقدراتك. أنت نفسك، وأنت سعيد بذلك. تستطيع أن تسامح نفسك كما تسامح الآخرين.

إن الذين ينظرون لأنفسهم نظرة متدنية، واحترامهم لذاتهم قليل يقفون على منصة مهزوزة وسوف يسقطون مع أقل ارتطام. وبالطبع لن يكون هذا خطأهم:

"إنه لا يحبني"

"إنه كذب عليّ"

"لقد سرق كل مجهودي"

"زوجتي مبذرة للغاية"

"زوجي لا يفهم احتياجاتي"

إن عقدة "أنا – نفسي" تأتي من نقص حب الذات وليس زيادته.

خمس طرق لتحب نفسك أكثر

١. في كل ليلة حلل ما قلته أو فعلته وكان غير مقبول. حدد من أو ما استفزك إلى هذا السلوك. لا تعذب نفسك وأنت تحلل هذا السلوك ولكن تعلم منه.

٢. علق هذه الجملة على مرآتك واقرأها كل صباح.

اليوم سأقيم نفسي على أنني شخص مميز

وسأتصرف بطريقة تجعلني أكثر من ذلك.

٣. تصور الطريقة التي تريد أن تبدو عليها وتتصرف بها. وهي الطريقة الوحيدة التي تجسد بها ما تراه في عقلك.

٤. تذكر الأوقات التي تحدثت فيها وجذبت مستمعيك وافخر بقدرتك على ذلك.

٥. اعزم على أن تبدو أمام زملائك وأسرتك كالشخص الذي تعرف أنه أنت. إن حب نفسك يجعلك محبوباً.

حين قال المؤلف فرانك مور كولبي" إن احترام الذات هو أكثر المشاعر قيمة" فإنه كان يؤكد أهمية النظر لنفسك بتقدير عال واستحسان. لماذا لا تتمتع باحترامك لنفسك؟

حين يجاملك شخص بمجاملة تعلم أنها صادقة ومستحقة، لماذا تقلل من قيمة هذه المجاملة بأن تقول "إنك تجاملني وحسب" أو مثل هذه العبارة. إن هذه العبارة لا تقلل وحسب من إنجازاتك ولكن أيضاً من ذاتك. كما أنك قد تحرج الشخص الذي يجاملك. إذا كنت تستحق المجاملة والشرف ابتسم وقل "أشكرك كم لطيف منك هذا".

إن حب نفسك لا يعني أن تضرب صدرك بقبضتيك وتصيح في كل من يستمع إليك ومن لا يستمع. إنه تقدير هادئ لشخصك ولما حققته وامتنان بقدراتك واحترام لذاتك وهو ما يعطيك الثقة في بذل أفضل ما عندك.

ارفع احترامك لذاتك بالمدح

أورد د. جوناثان فريمان في كتابه (السعداء) إجابات على السؤال: "ما الذي يجعلك سعيداً؟" حيث سأل هذا السؤال لآلاف الأشخاص في محاولة للكشف عما يجعل الناس سعداء. هل هي الشهرة، المال، الجمال، النجاح؟ لا! ليس شيئاً واحداً من هذا كله. الإجابة أن "تقدر نفسك".

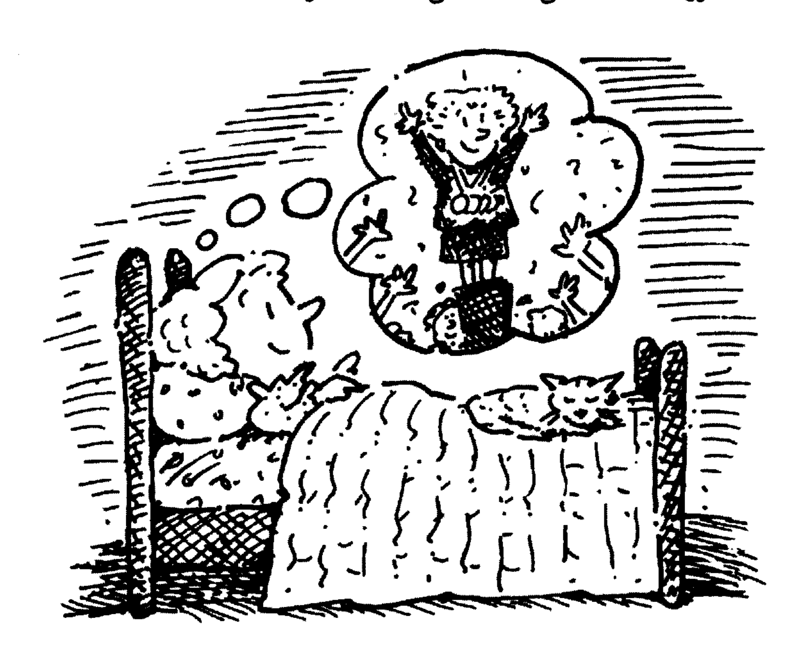
كتب ديفيد فيسكوت مؤلف (المخاطرة) "كلما أحببت نفسك، كان اعتمادك على الآخرين أقل". إن سؤال الناس عما يظنونه عنك مضيعة للوقت. أصدقاؤك لن يقولوا لك الحقيقة عارية، وأعداؤك يتوقون إلى أن يقولوا لك كم أنت وضيع وأخرق وممل. وعلى أية حال، لن تسأل أعداءك عن رأيهم فيك.

خمس طرق لرفع احترامك لذاتك

١. ركز على خمس صفات تحبها في الآخرين ونمها فيك، صفات مثل الإصرار والتواضع والعطف والحيوية والتعاطف ومراعاة مشاعر الآخرين وغيرها.

٢. جامل على الأقل خمسة أشخاص كل يوم على صفة فيهم تعجبك، وبالتالي تلفت انتباهك إلى شيء ينقصك أو رغبة في هذه الصفات.

٣. في كل ليلة اكتب خمسة أشياء فعلتها أو قلتها تدعم احترامك لذاتك أو تنمي تصورك لنفسك. هنئ نفسك على أنك قلت أو فعلت ذلك.



٤. تأمل في الواثقين المتمكنين لتعرف ما الذي يجعلهم كذلك.

٥. اقض على الأقل عشر دقائق قبل أن تذهب للنوم في تصور نفسك على أنك شخص عظيم ومؤثر وفعال. وفي هذا الوقت تنسى التواضع والتقليل من نفسك، إن أي شيء تراه في عقلك هو في النهاية ما ستراه في عيون الآخرين.

الفصل ١٤

استفد من قوة "أنا-أستطيع"

إنها القوة التي تضعك على القمة

◆

"لا شيء في العالم يمكن أن يحل محل الإصرار والعزيمة، فوحدهما لهما قوة لا تقهر"



– كلفن كوليدجي

يقول بيفرلي سيلز: "ربما تكون محبطاً إذا فشلت، ولكنك ستفشل للأبد إن لم تحاول".

قد يكون مستوى ذكائك عبقرياً، ولكن بدون مستوى عالي من قوة "أنا–أستطيع" لن تكون أبداً الفائز الذي تتمناه.

يقول إدماند بيرك أحد الوزراء البريطانيين "لا تحبط أبداً. وإذا أصابك الإحباط فلتعمل وأنت محبط" . لاحظ الفعل "أعمل" إذ تتضح نية قوة أنا–أستطيع. إنها المثابرة على الاستمرار حين يكون الاستمرار هو آخر ما تتمناه.

كم من سباق فاز به متسابق ينزف منه الدم. كم مباراة فاز بها لاعب وذراعه مكسورة. كم متحدث لبق وقف وساقاه ترتعشان ليعبر عن أفكاره. كل هؤلاء الفائزين فازوا لأن لديهم مستوى عالياً من أنا–أستطيع. إن قوة أنا–أستطيع هي ما تجعل المستحيل ممكناً.

هناك رجل يؤمن بأن الإنسان لا يجب أن يتوقف هو فريد جوف نانسن الوزير والمكتشف النرويجي والذي ضع طريقه هو ورفيقه في منطقة مهجورة في القطب الشمالي. وفي هذه الأرض البيضاء المهجورة الواسعة حيث كانا يترنحان قال رفيق نانسن "لا أستطيع أن أتقدم. ببساطة لا أستطيع أن أواصل" ثم رقد في الجليد ومات.

أما نانسن فكانت لديه قوة "أنا-أستطيع، أستطيع أن أخطو خطوة أخرى. أستطيع أن أخطو خطوة أخرى". واستمر في هذا القول. وهذا وحسب ما فعله. خطوة بعد خطوة، ظل يترنح حتى وصل إلى جماعة الإنقاذ الأمريكية التي خرجت للبحث عنهما.

والتاريخ مليء بمعجزات قام بها أناس لديهم المزيد من قوة أنا-أستطيع حيث وضعوا في مهام مستحيلة وحققوا نتائج مذهلة. مثلاً: قضى جوسيا ودجوود خمسة عشر عاماً في صنع أول إناء إنجليزي من الخزف الصيني. وقضى شارلز جوديير ثمانية عشر عاماً في تجارب لمعالجة المطاط بالكبريت ليصبح أقل مرونة. وقام أديسون بعشرة آلاف محاولة لصنع أول مصباح كهربائي. ورفضت أعمال جون كريسي الكاتب البوليسي ٧٤٣ مرة قبل أن يطبع أول كلمة. وحاول ويلي مايز ٢٦ مرة قبل أن يدخل أول مسابقة رسمية. أما أوسكار هامرشتاين فقد فشلت له خمسة عروض قبل أن تنجح "أوكلاهوما" والتي استمر عرضها ٢٦٩ أسبوعاً وكان ربحها ٧ ملايين دولار، في حين كانت تكاليفها ٢٣٠٠٠ دولار فقط.

كان ديك فرانسيس الروائي الإنجليزي فارساً في سباقات الخيل عبر الحقول. ثم أصيب في حادث مؤلم واعتزل، ثم بدأ مستقبلاً جديداً تماماً أسفر عن إصدار عشرات الروايات من أفضل المبيعات.

يقول فرانسيس "إن الناس كانوا يسألون دائماً من أين تأتي بالشجاعة للقفز من فوق الحواجز في سباقات الخيل. كنت وحسب أقول لحصاني أن يرمي قلبه فوق الحواجز ثم أتبعه".

كتب فورمان فنسنت بيل الكاتب والمتحدث المشهور في أحد كتبه "قوة التفكير الإيجابي عند الشباب" عن لاعب سيرك كان يتدرب على الأرجوحة في أعلى السيرك وقال له المدرب يوماً ما "اليوم ستتدرب على الأرجوحة دون شبكة أمان".

ورد اللاعب "سيدي، قد لا أستطيع أن أفعل ذلك! لست مستعداً للعمل بدون شبكة أمان".

وصاح المدرب "كلام فارغ، بالطبع تستطيع. كل ما عليك أن تفعله هو أن تلقي قلبك في الهواء وسوف يتبعه جسدك".

الأمر يتعلق بكيفية تعاملك مع ما يحدث لك

الخاسرون يختبئون خلف أعذار ليبرروا فشلهم. "لم يكن الحظ بجانبي"، "لم يتركني آبائي أفعل ذلك"، "كانت تغار مني"، "لم يواتني الحظ مطلقاً"، "كان الجميع ضدي". أما الفائزون، فإنهم يواجهون المعوقات ويذللونها لصالحهم. جلين كنتجهام المتسابق العظيم كان لـه نصيب كبير من قوة أنا-أستطيع، فقهر الكثير من المعوقات وحقق أحلاماً مستحيلة لأنه جعلها ممكنة.

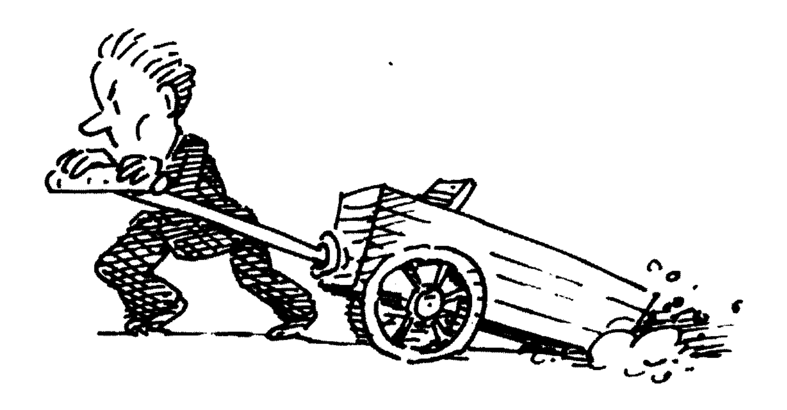
أصيب جلين في حريق بالمدرسة حين كان حبيساً. وقال الأطباء إنه ربما لن يستطيع المشي مرة أخرى مطلقاً. ولكن جلين لم يهتم بكلامهم. وبدأ يمشي وراء المحراث ذهاباً وإياباً في مزرعة أبيه بكنساس معتمداً على عكازين. وبعد مجهود مضن استطاع أن يستغني عن الذراعين العكازين. ثم بدأ يحاول الجري وهو أعرج وكانت كثيراً ما تزل قدمه، ثم تحسن جريه واستمر فيه حتى سجل رقماً عالمياً في مسابقة الميل الواحد.

وكتب التاريخ والسير الذاتية مليئة بقصص أناس تفوقوا بقوة أنا-أستطيع. كان الرئيس هاي ترومان بائع خردة. وكان بول جوجان سمساراً في البورصة. وكان شين كونارى بنّاءً. وكان ريتشارد بيرتون عاملاً في منجم. وكان ألفيس برسلي سائق شاحنة. وكان أندي ويليامز حلاقاً. ولا تجد مجلة تخلو من قصة شخص تغلب على محنة.

كثيرون منا أعداء أنفسهم

كثيرون من الخاسرين مثل المريض الذي يشكو للمعالج من حظه السيئ وفشله. وبعد أن يستمع المعالج لقصص "نفسي المسكينة" يقول "يؤسفني أن لدى أخباراً سيئة لك. أعتقد أنك عدو لنفسك". إن لكل منا قيود تخص البيئة والوراثة ولكننا نستطيع أن نسيطر على استجاباتنا للقيود والشروط والمحددات.

إن الذين يسيرون في الحياة بصعوبة يتساءلون لماذا يتطلب كل شيء مجهوداً هكذا، وهؤلاء مثل رجل يصارع كي تبقى عربته سائرة في طريق ترابي. وحين يرى فلاحاً عجوزاً يجلس على سور يسأله "كم طول هذا التل الذي أحاول أن أصعده؟" ويضحك الرجل ويقول "تل؟ لا توجد هنا تلال يا سيدي؟ ولكن العجلتين الخلفيتين لعربتك قد خُلعتا".



إن الخاسرين يسيرون في الحياة وعجلاتهم الخلفية مخلوعة لأنهم يلومون أي شخص آخر دون أن يتأكدوا من أدواتهم، واتجاهاتهم، واستجاباتهم، وتفكيرهم، وطموحهم، وعزيمتهم، وإصرارهم، وقوة أنا-أستطيع.

إن من يخطئ ويتقبل خطأه يصبح فائزاً في وقت ما بطريقة ما. كتب شاب جامعي -تسبب في خسارة فريقه في مباراة مهمة لمخالفته قواعد اللعبة- لأبيه يقول "لقد

وجد فريقنا حفرة كبيرة على الخط... هذه الحفرة الكبيرة كانت أنا". هذا الشاب عرف خطأه وتحمل مسئوليته وسوف يستفيد فيما بعد من خطئه هذا.

الإنجازات لا تتحقق بين يوم وليلة

من السهل أن ترى المحترفين وهم يعملون، وتتأوه حسرة لأنك لست مثلهم. إننا معجبون بنانسي كيريجان وسكوت هاملتون ومايكل جوردان وبيل جراهام وديفيد كوبر فيلد وكولن باول وبيل كوسبي وجاى لينو وروبرت شولر وغيرهم. لا تتجاهل أبداً ساعات العمل الشاق وساعات التدريب اللانهائية التي قضاها هؤلاء الناجحون. لا تنسَ ولو للحظة واحدة أنهم لم يجلسوا على كراسي عالية حتى أصابهم ضوء الشهرة. كانت هناك ساعات قاسية في الصراع والهزيمة ثم الهزيمة، ولكنهم هزموا كل هذا وأصبحت قوة أنا-أستطيع في أعلى مستوياتها.

إن كل طفل يجب أن يسمع قصة "المحرك الصغير الذي استطاع" ثم يحفظها ويستخدمها لتقوده للانتصار. حين كان المحرك الصغير ينفث الدخان، وهو يواجه الصعوبات في طريقه إلى قمة الجبل كان يقول "أعتقد أنني أستطيع. أعتقد أنني أستطيع. أعتقد أنني أستطيع". وحين وصل إلى قمة الجبل تأوه بارتياح، وقال "كنت أعتقد أنني أستطيع. كنت أعتقد أنني أستطيع. كنت أعتقد أنني أستطيع".

تلك هي قوة أنا-أستطيع التي أوصلت المحرك إلى أعلى الجبل وأوصلت الناس إلى القمة. وهي ما يجعل المتحدثين يقفون على المسرح في مواجهة الجمهور في هدوء وثقة.

إن الممارسين والمحترفين من المتحدثين يواجهون أنفسهم الخوف والقلق قبل مواجهة الجمهور. اعتاد أحد أصدقائي أن يتحدث أمام جمهور كبير في كل أنحاء العالم. وقد اعترف لي هذا الصديق "لم أخطُ يوماً على المسرح دون أن يعتريني

القلق والخوف. ولكني أعتقد أن درجة ما من القلق قد تؤدي إلى زيادة القدرة للاعتماد على القوة والثقة".

كان طول نابليون يبلغ خمسة أقدام وبوصتين، ولكنه كان ينظر لنفسه على أنه عملاق بين الرجال وكان يتعامل على هذا الأساس. وكان يواجه الصعوبات بثقة عظيمة في نفسه. لقد قال يوماً "عندما تنطلق لتفعل شيئاً، افعل هذا الشيء". ونستطيع أن نعتبر ذلك شعاراً حين تواجهنا حتى أصغر الصعوبات.

ثق بقوة أنا-أستطيع لتعطيك الثقة والهدوء لتلقي قلبك مع الريح وأنت تخطو لمواجهة الجمهور، وسوف تندهش لخروج الكلمات المعبرة والتي ستجعلك المتحدث المؤثر الذي تريده أو يمكن أن تكونه أو سوف تكونه.

وتذكر النقاط التالية:

- لا تتوقف.
- قوة أنا-أستطيع تحرك الجبال.
- انظر للناجحين لتستلهم منهم الأفكار.
- اهزم الخوف من الحديث بالحديث لكل شخص يستمع إليك في أي مكان.
- استخدم قصة "المحرك الصغير الذي استطاع" كنموذج للنجاح.
- تذكر: لو ألقيت بقلبك مع الرياح سوف تتبعه.
- لابد أن يوجد مع أنا-أستطيع إيمان بالنفس ليصبحا زوجاً لا يقهر ويحققا النجاح دائماً.
- إن من يملك قوة أنا-أستطيع يعتقد آلياً أنه قادر على تحقيق أهدافه.

- قوة أنا–أستطيع أكبر من أنا–أريد أو أنا–أتمنى.

الفصل ١٥

كيف تجعل نفسك فائزاً:

كن ما تريد أن تكون



"لا أعتقد أن الفوز هو أهم شيء. أعتقد أن الفوز هو الشيء الوحيد"

– فينس لومباردي
مدرب كرة قدم

بدون أن تحلم بما تريد أن تكون وما تريد أن تحققه لن تصل أفكارك أو شخصيتك لأي شخص. إن الأحلام صور لما تحب أن تكون عليه و تحب أن تملكه و تستمتع به إذا أردنا أن نجعل لحياتنا معني، لأنفسنا وللآخرين.

ما الذي يجعل شخصاً ما مملاً للغاية؟ وما الذي يجعل آخر حيوياً ومدهشاً ومقنعاً وساحراً؟

كن ما تريد أن تكون

حتى تصبح الشخص الذي تريد أن تكون، تحتاج إلى أن تفهم ماذا يعني كونك إنساناً ثم تطبق ما فهمته على سلوكك اليومي.

وقد شرحت مقالة في مجلة "كوزموبوليتان" صدرت منذ عدة سنوات للكاتب ت.ب. جيمس هذه العملية في كلمات بسيطة: "إن فهم نفسية الذات يمكن أن يعني الاختلاف بين النجاح والفشل، الحب والكراهية، المرارة والألم. إن اكتشاف الذات الحقيقية يمكن أن يمنع زواجاً فاشلاً أو يعيد تأسيس مستقبل متعثر أو يغير ضحايا فشل الشخصية. وعلى مستوى آخر، يعني اكتشاف النفس الحقيقية الاختلاف بين الحرية والاضطرار إلى الانسجام مع الآخرين".

إن اكتشاف نفسك الحقيقية يعني استقرار قدراتك التواصلية والتي لم تكن تعلم أنها لديك والتي ستدهش الآخرين من حولك بل ستدهشك أنت نفسك.

إن لديك أفكاراً جيدة وإلا ما كنت ستصل إلى ما أنت عليه الآن. ولديك أيضاً الطموح والتوقعات وإلا ما بحثت عن شيء ينمي قدراتك وعن أسرار لنجاح أكبر. وما تعوزه قد يكون إدراك ما يجب أن توقظه في داخلك من قدرات تنتظر أن تطيع أوامرك وتجعل أحلامك حقيقية.

حرّر ما بداخلك من قدرات

إن الناس تحت تأثير التنويم المغناطيسي يقولون ويفعلون أشياء قد تذهلهم بعد انتهاء التأثير. وأحياناً يكون الإدراك أكثر أهمية مما يتوقع الشخص. تقول دورثيا براندي في كتابها "استيقظ وعش" إنها استطاعت أن تعتمد على قدرات لم تكن تظن أبداً أنها تملكها حتى شاهدت عرضاً لتنويم مغناطيسي. تقول براندي "إذا كان الناس قادرين على تحرير مواهبهم وقدراتهم وقواهم وسلوكهم تحت التنويم المغناطيسي، فلماذا لا يعتمدون على هذا المصدر من القوة عن طريق التنويم المغناطيسي الذاتي؟". وبهذا بدأت في عقد جلسات لتنويم نفسها على أساس أنها ستستطيع إيقاظ أفكار وقدرات أهملتها طويلاً. لقد استخدمت فكرة أنها إذا تصرفت كما لو كانت قادرة على ذلك أو كانت تملك الأشياء التي تريدها، فإنها ستحقق ذلك. وقد نجحت هذه الفكرة.

وفي خلال عام لم تزد إنتاجها الأدبي وحسب بل أصبحت موهبة في الحديث، وهو شيء كانت تكرهه ولم تظهر من قبل أي استعداد لفعله.

والتنويم المغناطيسي الذاتي ليس مهماً إذا كنت تستطيع أن تقنع نفسك أن أفضل ما لديك لا يوجد في عقلك ولكن في نظرتك إلى نفسك. لن تصبح أكثر جمالاً أو أكثر تأثيراً أو أكثر حيوية أو أعظم إلا إذا رأيت نفسك على هذه الصورة في عينك وتؤمن بأنك تستطيع أن تصبح هذا الشخص المحبوب.

الدليل في الواقع

لقد أتقن أحد أصدقائي رياضة التزلج، وكان مبتدئاً فيها حين كان في غابات فيتنام. يقول هذا الصديق "كنت أجلس على تلك المخابئ الملتهبة الكئيبة المليئة بالحشرات وأنا أعاني كل ألوان الألم البدني والعقلي. وأنقذت نفسي من الجنون بأن تخيلت نفسي أتزلج على سطح أملس وأتقن مهارات التزلج بأن كنت أتخيل أنني أواجه مخاطر وطوارئ وحوادث. وكنت أتخيل أنني أختار التزلج السليم حسب نوع الجليد ثم أرى نفسي وأنا أتزلج كمحترف. وحين عدت للوطن لم أكن أصدق أن مهاراتي تحسنت بهذه التصورات العقلية".

وتقول دوروثيا براندي في كتابها "استيقظ وعش" كيف أنها ركزت على فكرة القدرة على تحقيق الأهداف المرغوبة من خلال تجنب أي أفكار عن فشل مضني تقول "لقد غير النفساني ف. م. هـ. مايرز حياتي من خلال نقاشنا عن (تطهير الذاكرة) وهي تعني تجاهل أي فشل مضى. وقررت أن أتصرف بناءً على افتراض أنه من المستحيل أن أفشل. وفي خلال عام لم يزد إنتاجي وحسب بل مبيعاتي أيضاً".

ومن النتائج المدهشة أيضاً قدرتها الجديدة على الأداء على المسرح كمتحدثة ناجحة "إنني لم اكتشف وحسب أنني أحب المحاضرة ولكن اكتشفت أن لدى موهبة في هذا المجال... وهو شيء لم أظن من قبل أنه ممكن".

خطط وأعد تأسيس ذات جديدة

يقول د. أ. ناثانيال براندن مؤلف (علم نفس تقدير الذات) "إن أول خطوة هي أن ندرك أننا مسئولون عما يحدث لنا. وحين نفهم هذه الحقيقة ونؤسسها في تفكيرنا وأفعالنا نستطيع بناء صورتنا الشخصية ونخلق داخلنا شعوراً بقيمتنا... وهو إدراك أننا مؤهلون لأفضل ما في الحياة".

كان جين توني يخسر جولته الأولى مع جاك دمبسي في بطولة الوزن الثقيل بسبب تصوراته العقلية. يقول توني "كنت أرى أحلاماً مفزعة حيث أرى نفسي وأنا أنزف الدماء ومصاباً وملقى على الحلبة لا أستطيع الحركة حتى ينتهي العد. وهكذا أخسر المباراة. ولكن حين أدركت أنني كنت أفكر في المباراة بشكل خاطئ بدأت في إعادة تخطيط اتجاهاتي العقلية. توقفت عن قراءة كل الجرائد التي تتنبأ بهزيمتي وتوقفت عن التفكير في دمبسي كلاعب منتصر. وبدأت أرى نفسي وأنا أضربه وأصد هجماته العنيفة".

تعلم أن تقوم بالفعل ولا تنتظر لتقوم برد فعل

معظمنا تعلم على يد الآباء أو البيئة أو الوظيفة أو التعليم أن نستجيب للمواقف. وهكذا أصبح الكثيرون مثل كلب بافلوف يسيل لعابه عند سماع صوت الجرس. إننا في الغالب نستجيب دون أن يكون لدينا وقت أن نفكر فيما نريد فعلاً أن نقوم به. وهناك اختلاف كبير. إن الاستجابة تعتمد على قوى الآخرين، أما الفعل فيعطينا نحن القوة. إن كثيراً من سلوكنا يأتي كنتيجة لاستجاباتنا والتي تجعلنا نشعر أننا ضحايا وبؤساء وفاقدو السيطرة. وما نحتاجه هو أن يكون لدينا ثوان قليلة لنقرر فيها كيف سنتصرف في المواقف وليس كيف سنستجيب له.

كان هاري ترومان تحت ضغط كبير خلال فترة رئاسته بالإضافة لأعباء الحروب العالمية الثانية والتي تطلبت قرارات تغير العالم. وكان زملاؤه مندهشين لقدرته على الاحتفاظ باستقراره دون أن يفقد هدوءه أو تبدو عليه نتائج الضغط العصبي.

وقد شرح ذلك يوماً فقال: "حسناً، الأمر بسيط. إن لدي في عقلي مخبأ أذهب إليه لأعد وأنظم أفكاري". لقد انسحب من الموقف وقرر أن يتصرف في الموقف ولا يستجيب للقرارات والاحتياجات المطلوبة. وهكذا تجنب أن يضطر إلى أخذ قرارات سريعة أو يهرب من ضغط الزملاء الذين يطلبون فعلاً فورياً.

الأهداف التي لم تتحقق تؤدي إلى اضطراب ذهني

لقد ولدنا لنصارع من أجل تحقيق الأهداف، ولهذا نشعر بالتعاسة إذا لم يكن لدينا هدف أو فشلنا في تحقيق أهدافنا. وهكذا يغتم الناس ويشعرون أنهم قد فقدوا السيطرة إذا بدا لهم أنهم سيفقدون أهدافهم أو بدت أهدافهم بعيدة المنال دائماً لأنهم لا يملكون القدرة على تحقيقها. ومعظم هذه المشاكل تنتج لأننا نستجيب للبيئة نوعاً ما عن التصرف لنحتفظ بالسيطرة. إننا لا نرى ما نريده بالفعل أو ما يجب أن نفعله لنحقق أهدافنا لأننا نكون ضحايا الإذعان للمواقف أو للناس أو للبيئة. إحدى طرق إعادة السيطرة على أنفسنا وعلى الموقف أن نلجأ إلى مخبأ عقلي للحظات حيث نستعيد منظورنا ونوفر لأرواحنا شيئاً من الطاقة.

تعامل مع المشاكل بمبدأ ماذا-لو

كان الممثل الشهير في الخمسينيات والتر بدجون يمثل على المسرح لأول مرة حين شعر بخوفه يشل حركته. يقول بدجون: "كنت خائفاً لدرجة الموت. كنت مخفقاً تماماً في الفصل الأول، وظننت أن الحياة لن تعود لي. وبين الفصل الأول والثاني، فكرت فيما كان من الممكن أن يحدث لو كنت فعلاً مخفقاً تماماً. حينئذ علمت أن عليّ أن أسيطر على نفسي. واتخذت مبدأ ماذا-لو والذي أنقذني. قلت لنفسي لو كنت فاشلاً تماماً في التمثيل فإنني أستطيع أن أجرب شيئاً آخر لأفعله. لن تكون نهاية العالم إذا لم أستطع أن أقف على المسرح".

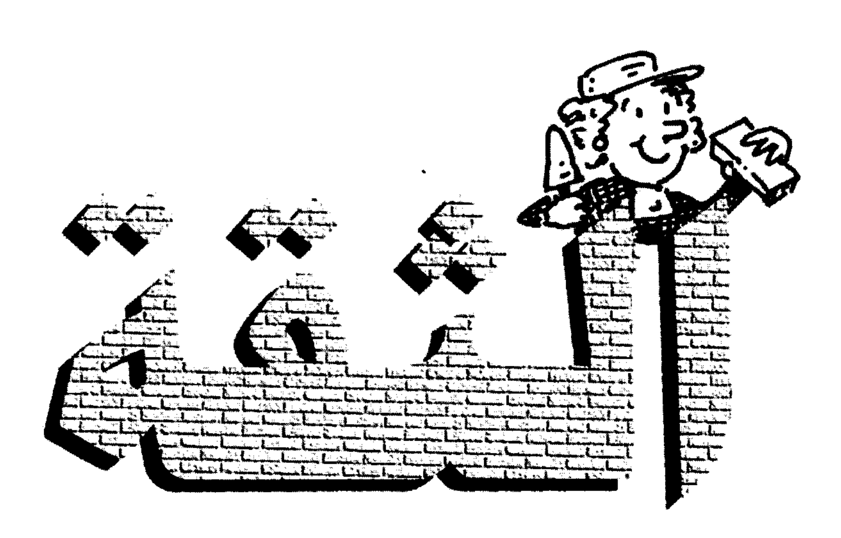
وعاد للفصل الثاني وتحول أداؤه إلى أداء مذهل. حين بدأ بدجون في التصرف بدلاً من الاستجابة بأن اتخذ مبدأ ثم-ماذا أو ماذا-لو شعر بالراحة وبدأ اللاوعي في العمل وحقق الانتصار.

إن هناك أشياء قليلة تكون مسألة حياة أو موت. إن طريقة نظرنا للأمور هي التي تحدد إذا كانت ستسيطر علينا أم سنسيطر عليها. إن الممثلين الناجحين يعترفون أنهم كانوا خائفون خوف الموت من المسرح ولكنهم تعلموا كيف يسيطرون على هذا

حين قرروا أن يمثلون أمام المشاهد بدلاً من أن يستجيبوا للخوف من المشاهد والذي لم يأتي ليشاهد فشلهم.

عشر طرق لبناء الثقة بالنفس

يقول د. دنيس ويتلي، وهو محاضر في خلق الحافز، ومؤلف للعديد من الكتب عن بناء احترام الذات من أجل النجاح، إن رجال الأعمال لن يحققوا أعلى مستويات النجاح المكنة حتى يتصورا ما يريدون أن يصبحوا عليه. ما لم ترَ في عقلك، لن ترى في الواقع. وقد استوعب تلامذته هذا المبدأ.



إن محاولة الوصول للقمة قبل أن تستعد لوظيفة في هذا المستوى يشبه وضعك للعربة قبل الحصان. عليك أولاً أن تستعد عقلياً وعاطفياً للتوافق مع المتطلبات التي يواجهها أصحاب المراكز التنفيذية العليا كل ساعة في كل يوم قبل أن يأملوا في الوصول لهذا المكان.

وحتى بعد أن تستعد لمتطلبات المواقع التنفيذية عليك أن تستعد لإدارة التواصل من كل نوع بفعالية وإقناع وانتصار.

وإليك وصايا ويتلي العشرة والتي يقول إنها ستحولك إلى المتحدث المقنع الذي يجب أن تكونه قبل أن تحقق أهدافك ثم تسيطر عليها.

وحتى إن كانت اقتراحات ويتلي عادية ومكررة، فلا مانع من مراجعة الحقائق.

١. ارتد دائماً زي المنتصر.

٢. تحدث في الهاتف بصوت واضح واثق.

٣. تقبل المجاملات باتزان " أشكرك، هذا لطيف منك".

٤. في كل يوم ضع قائمة للأشياء التي تشعر بأنك ممتن لحدوثها خلال اليوم.

٥. في الاجتماعات، اجلس في مقدمة الحجرة وشارك بفعالية في المناقشات.

٦. كن دائماً فخوراً واثقاً بنفسك في أي مكان.

٧. أوزن سلوكك وفق قواعد أشخاص مهذبين كرماء.

٨. تحدث بثقة، ولكن باحترام للجميع.

٩. ضع قائمة لأهدافك قصيرة المدى وطويلة المدى.

١٠. ابتسم، ابتسم، ابتسم.

تذكر النقاط التالية

- أعلم أن لديك قوة هائلة -هي اللاوعي- سوف تساعدك.
- سيطر على خيالك ولا تدعه يسيطر عليك.
- ضع رسماً مبدئياً لما تريد أن تصبح عليه، النجاح.

- **كيف تجعل نفسك فائزاً: كن ما تريد أن تكون**

- أنت مولود لتحقق أهدافاً، حدد أهدافك للنجاح.
- خطط لأهدافك مسبقاً وتحرك بثبات لتحقيقها.
- تذكر الوصايا العشرة للإرشاد والسلوك اليوميين.
- لا تنس أبداً: ضرورة أنك ترى ما تريد في عقلك قبل أن تحاول تحقيقه.
- تستطيع أن تجعل نفسك المنتصر الذي تريده أو الذي تستطيع أن تكونه.

الجزء الرابع

توسيع آفاق التواصل



الفصل ١٦

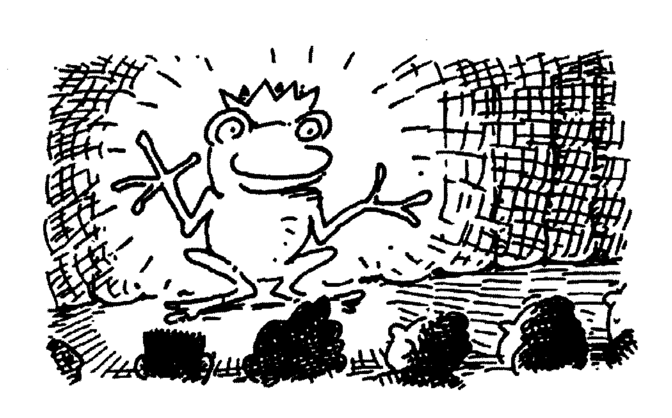
اكتساب مهارات التواصل:

خطة من ثلاث خطوات



"إن كل دعوة مخلصة في الحياة لها صفوتها الخاصة المبنية على امتياز الأداء"

– جيمس ب.كونانت



قام ريتشارد باندلر، وجو جرندر –الخبيران في علم اللغة– بتجميع محاضراتهما في كتاب حرره جون أو. ستيفنس بعنوان "من ضفادع إلى أمراء". يستخدم المؤلفان تشبيه الضفدع الذي تحول إلى أمير في الخطابة ليتحدثا عن أفكارهما لتحويل متحدث متعثر ضعيف إلى متحدث طلق ولبق ومقنع من أمراء الخطابة.

ونتائج باندلر وجرندر تكشف عن أن أي متحدث يمكن أن ينمي مهاراته باتباع ثلاث خطوات:

الخطوة الأولى

ركز على الجمهور

يركز معظم الناس على ما يشعرون أو يعتقدون أو يريدون أكثر من تركيزهم على ما يشعر ويعتقد ويريد الآخرون. لابد أن تتصل بجمهورك من خلال الإنسانية التي

تربطكما وتجعلكما مسافرين في قطار واحد بنفس الأهداف والأفكار والآمال والتوقعات والاحتياجات. وهذه هي الطريقة الوحيدة التي تستطيع من خلالها أن تقيم علاقة تجعل الجمهور يريد الاستماع إليك.

الخطوة الثانية

كن يقظاً لتقييم الجمهور لك

التقييم السلبي:

هل الجمهور يتململ أو يهمس؟

هل يقرءون كتاباً أو أوراقاً؟

هل ينظرون حولهم أو من النافذة؟

التقييم الإيجابي:

هل يجلس الجمهور بهدوء؟

هل يبتسمون لك؟

هل يتواصلون معك بالعين؟

من الضروري جداً أن تنتبه لهذه المفاتيح وتستجيب لها وتعرف كيف تتكيف معها إذا كانت سلبية. إذا ابتعد الجمهور ولم تستعده، فإن هناك مشكلة. وكلما طالت مدة ابتعادهم، كان من الصعب أن تستعيد السيطرة. وإذا فقدت السيطرة تماما فربما تجلس أيضاً أو تعود لبيتك.

الخطوة الثالثة

اجذب الانتباه في الحال

إن اللحظة الأولى في عرضك التقديمي تسمى "الذروة". يجب أن يكون انتباهك كله على الجمهور وليس على نفسك. ولا تستطيع أن تضيع لحظة واحدة لتتذكر إذا

كان الجاكيت مفتوحاً أم لا، أو إذا كان شعرك مصففاً جيداً أو ملابسك مناسبة. لقد فات موعد ضبط هذه الأشياء. والتزامك الآن نحو جمهورك، لأنهم هناك ينتظرون عرضك.

إذا وجدت نفسك لأي سبب غير مستعد، أو شعرت أن الجمهور غير مستعد لحديثك، فعليك أن تتكيف.

كان فرانكلين روزفلت يعتلي المسرح كمتحدث رئيسي بمناسبة افتتاح مدرسة عليا ثم أدرك أن ما سيقوله سيكون غير مناسب تماماً.

ووقف روزفلت وابتسم "لقد قررت تواً أن ما أتيت لأقوله لن تفعلوه مطلقاً. ولذلك سأضع أوراقي جانباً وأتحدث عن شيء أكثر ملاءمة للمناسبة".

وهذا ما فعله وكان شيئاً مبهجاً للجمهور.

لنقل إنك أقل لباقة من روزفلت ووجدت نفسك في موقف قررت فيه أن ما ستقوله ليس مناسباً. ماذا ستفعل؟

- اختر مقدمة ترتبط بالجمهور.
- احذف الأجزاء الحوارية التي قد تثير الخصوم. وإذا لم تستطع لأن هذه الأجزاء مهمة للحديث، فكن دبلوماسياً بقدر الإمكان.
- استخدم حكايات تكون أكثر ملاءمة للمناسبة.

الاحتفاظ بانتباه الجمهور

المتحدث الناجح يستطيع أن يقرأ ما بين السطور وينتبه للتقييم المضلل. إنهم لا يقولون أن هذا الرجل مهتم بالحديث للغاية لمجرد أنه يحملق في المتحدث. لأن عقله ربما يكون في شيء بعيد للغاية أو ربما يكون نائماً وعيناه مفتوحتان. والرجل الذي يبحث في جيبه عن قلم والذي تظن أنه يريد أن يكتب بعضاً مما

تقوله قد يستخدم القلم في كتابة ملحوظة لجاره. إن المستمع اليقظ ستجده هادئاً ومنصتاً لك. وإذا تسبب شيء أو شخص في قطع الحديث، فإن ذلك قد يحبط كل المستمعين. السعال أو العطاس وباء قد يجتاح الحجرة. وربما يسقط كتاب فيجذب الانتباه أكثر بكثير من حديثك.

أعد الانتباه فوراً

إنك تحتاج هنا إلى المرونة والتكيف. عليك أن ترتجل ما الذي يمكنك أن تفعله كي تستعيد انتباه جمهورك. جرب هذه الأشياء:

- ◆ اخرج من خلف المنصة وامش على المسرح أو حتى في الحجرة في الحالات القصوى.
- ◆ توقف عن الحديث وقلب في أوراقك أو في حقيبتك أو ابحث عن نظارتك في جيبك أو بين أوراقك.
- ◆ توقف عن الحديث وقف بثبات حتى يصبح هناك فيضان من الصمت وبذلك يتوقف المستمعون ويتساءلون عما حدث.
- ◆ اطلب من أحد المستمعين الإجابة على سؤال.
- ◆ اطلب من الموافقين على مسألة ما رفع أيديهم.

ومن المتفق عليه أن القيام بشيء غريب يحتاج إلى ثقة بل ربما تشعر بشيء من الغباء وأنت تقوم بهذه الأشياء غير التقليدية لاستعادة انتباه الجمهور.

لقد قام أستاذ في الخطابة من جامعة شيكاغو بمخالفة كل القواعد ليوضح كيف أن المتحدث يمكن أن يكون غير تقليدي بالمرة. كان يمشي بالحجرة ويكسر الطباشير ويرميه على الأرض ويجلس في منتصف الحجرة مع الطلبة، جاثماً على المقعد ويحرك ذراعيه كطاحونة الهواء. وكان هذا الأستاذ مثيراً وساحراً في حديثه. إذ لم يستطع أحدنا أن يبعد عينيه عنه حيث كنا مندمجين تماماً في أدائه الدراسي.

من يكون المخطئ إذا وقع الخطأ

في الغالب سيكون الخطأ خطأك. المتحدث المحترف والشهير يتحمل مسئولية حدوث شرخ في التواصل. ابحث عن مفتاح الخلاف أو سوء الفهم. وقل في الغالب هذا خطئي لسبب أو لآخر. ربما لم أستمع جيداً أو لم أنتبه لمظاهر التقييم السلبي.

كن متصرفاً وليس مستجيباً. إن المتحدث الذي يفشل عرضه التقديمي أو يفشل في تحريك مستمعه يكون في الغالب متمركزاً حول نفسه بحيث لا يلتفت لاستجابة المستمع. إنهم لا يستمعون ولا يرون أي شيء سوى اندماجهم. إنهم يرون دائماً عبر أنبوبة فلا يرون إلا ما هو واضح. إنهم يعدون الحديث (بل يحفظونه) ثم يلقونه دون أدني ملاحظة لاستجابة المستمع. إنهم يخربون أنفسهم بأنفسهم، وفي الغالب لا يدرون أنهم قد خربوا أنفسهم. لا يوجد شيء غريب في المتحدثين الذين لديهم ثقة في قدراتهم على التأثير في المستمع. إن معظمنا قادر على تحقيق ما يريد إذا عرفنا السبيل إلى تحقيقه. والآن وأنت تعرف مفاهيم التواصل الفعال وتستطيع تطبيقها، تستطيع أيضاً أن تكتسب المهارات المهمة للعروض التقديمية، وبثقتك وتمكنك الجديدين تصبح عضواً متميزاً في أفضل مجموعة من المتحدثين والقادة.

الفصل ١٧

كسب الولاء من خلال مهارات التواصل:

افهم ما يريده الناس ويحتاجونه



"الولاء شيء لا يستطيع القائد أن ينجح بدونه"

– أ.ب. جوني

إن العلاقات الصلبة الناجحة لا تأتي مصادفة. إنها تنشأ وتقوى من خلال معرفة كيفية التعامل مع الناس. إن كسب الولاء والدعم الذي تحتاجه للنجاح لا يحدث مصادفة أو تخلقه الظروف. بل ينمو لأنك تولد الولاء باحترامك للروابط التي تربطك بالآخرين.

إن الذين لا يستطيعون التعامل مع الزملاء من العملاء هم أول من سيتم الاستغناء عنهم حين يتم تخفيض العمالة لأن وجودهم يكون مزعجاً. إن ثلث حياتنا على الأقل نقضيه في علاقاتنا الحميمة مع من نعمل أو نعيش معهم. وإذا كنت لا تعرف كيف تحشد دعم وتعاون من يعملون معك، فإنك ستجد من الصعب أن تدرك أهدافك. إذا فشلت في القيام بما هو متوقع منك وكنت غير قادر على تطوير وتقوية العلاقات الجيدة بين زملائك وعملائك، فإنك ستهبط إلى أدني درجات السلم وربما تسقط تماماً.

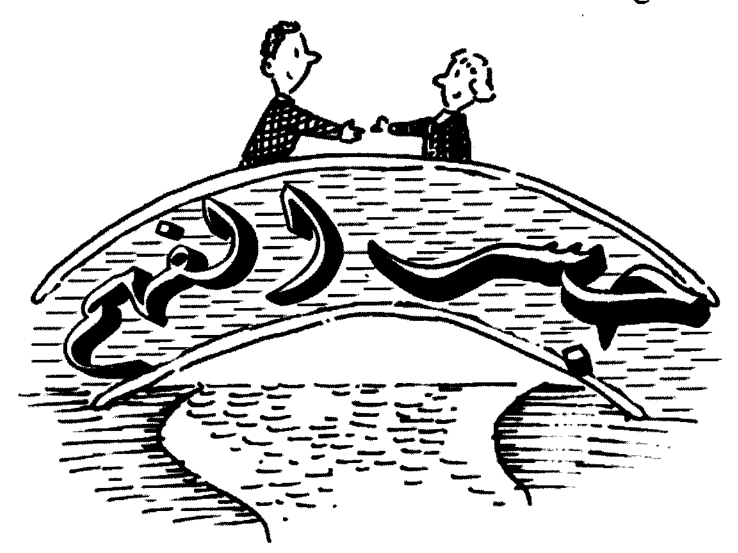
وهناك طريقة واحدة لكسب ولاء ودعم من تعمل معهم ومن أجلهم: افهم الإنسانية في داخلنا جميعاً. والطريقة الوحيدة لهذا الفهم من خلال التواصل.

أنت تنشئ علاقاتك

يقول د. أو. أ. باتستا في كتابه (العلم في حياتنا اليومية): "لا تهم وسامة الشخص أو قدرته على العمل الشاق إذ لن يستطيع السير وحيداً أبداً. في العمل، من المهم أن تكون لديك شخصية عدوانية ولكن من المهم للغاية أن تحتفظ بهذه العدوانية قصيرة أو حتى مختفية تحت صفات ظاهرة مثل الإقناع والعبقرية والذوق والدبلوماسية".

ليس عليك أن تكون منافقا أو تتقلب مع كل رأي حتى لا تغضب أحدا. إنك تكون لبقاً ودبلوماسياً ومخلصاً لأنك تفهم الروابط بينك وبين الآخرين.

إن نجاحك في كل مكان يعتمد على رفاقك وزملاء العمل ورؤسائك. إنك تكسب ولاءهم ببناء جسور من التفاهم بينك وبينهم. ومع ذلك فإن العبء كاملاً يقع عليك لأن المحاور (المرسل والمستقبل للأفكار) عليه أن يرى أن تبادل الأفكار صحيح وكامل وواضح.



استخدم الاتجاه الذي ينجح دائماً

"أفكارك مهمة لي" أو "أنا أحتاج أفكارك لعلاج هذه المشكلة" وهكذا تجد الآخرين أكثر سعادة ورغبة في التعاون والمساعدة. كيف تستجيب حين يطلب منك شخص مساعدة أو نصيحة؟ إذا جعلك الآخرون تشعر بأنك مهم وضروري لنجاح مشروع، فسوف تصبح لاعباً متحفزاً يريد أن يساعد ليتحقق النجاح ويصل للهدف الذي يريده القائد.

وإليك أربع طرق لكسب الولاء وتعزيز التعاون الذي سيساعدك في الحصول على ما تريد:

١. **اطلب النصيحة**: معظم الموظفين يحبون أن يشعروا أنهم يعرفون شيئاً ما عن العمل الذي لديهم. اسأل أسئلة "هل لديك اقتراحات للتعامل مع رئيس قسمنا والذي أعرف أنه سيعارض هذه السياسة التي أريد أن أطرحها في اجتماع الأسبوع القادم؟"

٢. **اطلب العون**: "هل لك أن تساعدني في تشغيل هذا الجهاز الجديد؟ سمعت أنك خبير وأريد أن تساعدني في تشغيل هذه الآلة".

٣. **اطلب أفكاراً**: "إن لديك خبرة في الرد على شكاوى العملاء، فهل لديك فكرة معينة في التعامل مع هذه المرأة المزعجة التي تريد رد الفستان رغم وجود تعليمات واضحة عليه بعدم الرد بعد الشراء؟" "هل لديك أي فكرة تساعدني في كتابة تقرير هذا الشهر ليعجب المحرر الجديد؟"

٤. **اطلب المساعدة**: "تعلم أنني سأقدم خطة مثيرة للجدل لإعادة تنظيم هيكل شركتنا وأخشى أن أواجه معارضات كثيرة. هل تستطيع مساعدتي حين أقدم هذه الخطة الأسبوع القادم للإدارة العليا؟"

والوجه الآخر للعملة هو اتجاه "أنا أهم منك" وهو اتجاه يظهره أصحاب السلطة دون أن يدركوا أنه لا يؤدي إلى شيء إلا لشعور من نحتاج لمساعدتهم بالغربة.

وإليك مثالاً: جاكسون محام يخيف عملاءه بطريقة رده على التليفون. تجده يصرخ "نعم. ماذا تريد؟ تحدث. أنا في اجتماع. والوقت من ذهب بالنسبة لمحام" من يستطيع ألا يغضب من هذه التحية الفظة المتعجلة غير الدبلوماسية؟ إن الشيء الوحيد الذي يجعل عملاءه على ولائهم هو العلاقات الأسرية وأصدقاؤه الذين تربطهم به فترة صداقة طويلة حيث فهموا شخصيته المزعجة.

ولا يفهم جاكسون سبب عدم احتفاظه بالعملاء وخسارته لعملائه القدامى والذين لم يعدوا قادرين على تقبل معاملتهم كأشخاص مزعجين غير مرغوب فيهم. ومن المدهش أن يكون بنيامين فرانكلين مثل هذا الدبلوماسي الناجح. يقول فرانكلين "إن الوسيلة لإقناع آخر هي أن تقول رأياً منطقياً وبتواضع ثم تضيف أنك بالطبع قد تكون أخطأت. وهذا يجعل مستمعك يستمع إليك ولا يحاول أن يقنعك لأنك تبدو بالفعل تشك في رأيك. ولكن إذا تكلمت بنغمة إيجابية وتعال، فسوف تصنع منه خصماً وحسب". والخصوم لا يكونون أبداً مخلصين معاونين يساعدونك على النجاح في تحقيق أهدافك ومراميك.

تعلم أن تشم الدخان

يقول أحد أصدقائي المحامين دائماً "لقد كان يوماً شاقاً، كما لو كنت قضيته في إطفاء حرائق بالمكتب". ما هي درجة جساسيتك بما يظهره الناس من حولك من إشارات لتنبيهك بأن هناك مشكلة على وشك الوقوع؟ إذا كنت حساساً لهذه الإشارات، فسوف تخمد الحريق قبل أن يبدأ. كيف تشم الدخان قبل أن ترى الحريق؟

التواصل غير اللفظي

الأفعال مؤشرات لها صوت مرتفع ولا تحتاج لأي كلمة. لنضرب مثلاً بدوروثي والتي أتت لتعمل في المركز الرئيسي الثلاثاء الماضي وعلى وجهها المبتسم دائماً عبوس. وبدأت تضرب الأدراج وتعامل الأدوات بقسوة وتصرخ في من يعملون معها وكان سلوكها في معظمه غريباً.

كان جو المشرف على موظفي المركز ممن يتحسسون الإشارات التي تشير إلى احتمال وقوع مشكلة. يقول المشرف: "إنني أشعر بوجود مشكلة مثلما أشعر بوجود قعقعة في سيارتي. أعرف أن دوروثي تعاني من مشكلة كبيرة ولذلك طلبتها في

مكتبي وتكلمت معها بهدوء وعرفت أنها غاضبة لأن البديل الذي سيحل محلها في أجازتها قد استبعد. كنت أعرف أن دوروثي وضعت خططاً طموحةً لإجازتها، ولذلك كنت مشفقاً عليها. وقلت لها إننا سنجد بديلاً في الحال وأنها تستطيع أن تستكمل التخطيط لإجازتها".

وهكذا أخمد حريقاً صغيراً كان من الممكن أن يتطور ويشعل كل القسم. افترض أنه تجاهل سلوك دوروثي واتجاهاتها السلبية وتصرفاتها، فإن النتيجة هي عدوى كانت ستنتشر في كل القسم بل وفيمن سيأتي للقسم.

كن حكيماً بحيث تستطيع أن تواجه أي انشقاق مثلما فعل جو وأخمد حريقاً قبل أن يتحول إلى مشكلة.

التعامل مع التسويف

إن المسوف قد يلقي بمفتاح إنجليزي في التروس الدائرة، وهذا لن يقلل الإنتاج فحسب بل يخربه تماماً.

إن المسوفين مترددون لأنهم يخافون من الإدلاء بقرارات خاطئة ولهذا يتجنبون اتخاذ أي قرارات. كان أدلاي ستيفنسن من هؤلاء المسوفين. لقد قاد إلينور روزفلت إلى تقطيع شعرها لأنه لم يعلن عن نواياه بالتقدم لانتخابات الرئاسة. وحل هذه المشكلة بأن انتظر حتى فات موعد دخول السباق، وبهذا لم يعد القرار قراره.

إن التسويف عادة سيئة ولكن يمكن التخلص منها. إن الخوف من كل شيء تقريباً يجعل المسوفين يترنحون للأمام والخلف حتى يفوت وقت كل شيء وهو ما يحاولون تجنبه طوال الوقت. إنهم يخشون التصرف خشية أن يضرهم هذا التصرف وهو ما يضعهم في سجن من صنعهم.

وتستطيع أن تتعامل مع أصحاب الأقدام الثقيلة إذا فهمت أن الخوف هو الذي يؤدي إلى التردد. كيف تتعامل مع التسويف:

١. يجب أن تصر على اتخاذ قرار.

٢. ارفض ذكر أخطاء الماضي.

٣. افرض اتخاذ قرار بأن تقضي على الخلافات التي تستخدم كذريعة.

٤. لا تقبل أعذاراً مكررة لتعطيل القرار.

يقول رجل من المشهورين في عالم الصناعة والذي يعد الشباب لتولي مناصب الإدارة العليا "إنني أفرض عليهم اتخاذ قرارات. وسواء جاء القرار صحيحاً أو خطأ، فإنه أفضل من عدم اتخاذ قرار. إنني أرفض أن أسمح للتسويف أن يقلل الإنتاج أو يعطل التقدم".

وبالطبع من المعقول أحياناً أن نتيح للموضوع بعض الوقت حتى ينضج قبل اتخاذ القرار النهائي. ولكن ترك فرصة للموضوع لينضج لا يعني أن نترك القدر يحترق، لأننا لا نستطيع أن نقرر إذا كان ما بالقدر قد نضج أم لا.

القادة أيضاً يمكن أن يكونوا لاعبين بالفريق

إن الإدارة تكافئ اللاعبين لأنهم يحافظون على دوران العجلة واستمرار التقدم. وإذا كنت تستطيع الارتباط بزملائك بطريقة تحقق الانسجام، فإن التقدم سوف يحدث بالصورة الطبيعية. إن لاعبي الفريق يضعون رفاهية الشركة أو المنظمة أو المشروع فوق الرغبات والمكاسب الشخصية. إن الإدارة تنظر بعين الاستحسان لموظفيها الذين يعرفون كيف يكسبون التعاون والولاء بين زملائهم.

وحين تنمي قدرتك على الإحساس تستطيع أن تلهم من يعمل معك. وحين تنمي حساسيتك ترتبط بزملائك لأنك ستفهم أن مخاوفهم وآمالهم وأفكارهم وتمنياتهم قريبة من مخاوفك وآمالك وأفكارك وأمنياتك. حين تفهم أننا جميعاً سريعو التأثر تكتشف أننا جميعاً متشابهون بالفعل.

إنك تكسب الولاء والدعم من خلال التواصل

أجاب مدير شئون العاملين في بنك غربي كبير على سؤال يقول "ما هي الصفة المهمة التي يجب أن يتحلى بها شخص حتى ينجح في العمل ببنك أو بأي مكان؟"

أجاب "إن أهم صفة يمكن أن يتحلى بها شخص هي قدرته على التعامل مع الناس. والثانية هي إحساسه القوي بكيفية التواصل. إننا نستطيع أن نعلم الناس الإجراءات البنكية، ولكن إذا لم يستطيعوا الارتباط بزملائهم وعملائهم، فإنهم لن يكسبوا الولاء للبنك. إن أي شخص لا يستطيع أن يتعامل مع الناس بمعرفة طريقة التواصل معهم على كل المستويات لا يستمر طويلاً في عملنا هذا".

"إن من يتقدم للمراكز التنفيذية لـه القدرة على التواصل. حين أوظف شخصاً جديداً أعطيه خمسة إرشادات وأتوقع منه أن يلتزم بها. إن كثيراً من الموظفين يتم الاستغناء عنهم بسبب سوء الفهم وليس بسبب عدم قدرتهم على أداء العمل. إننا نغفر الأخطاء البسيطة، ولكننا لا نغفر أبداً للامبالاة أو قلة الذوق مما يجرح مشاعر العملاء أو يضايق زملاء العمل من خلال شعورهم بقلة الاحترام".

وإليك المبادئ الخمس لفن التواصل:

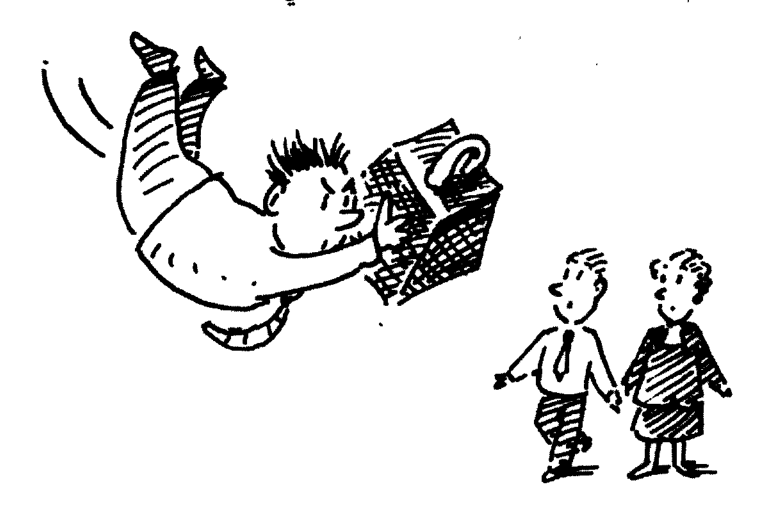
١. **كن دائماً مجاملاً**: لا تكن أبداً غير مبال أو غير صبور أو وقحاً مع عملائك.

٢. **لا تبالغ في المجاملة**: إن الناس يشكون فيمن يتودد إليهم. إننا نؤمن بأهمية مدح الآخرين، ولكن ذلك يجب أن يكون بدبلوماسية وذوق. ونحن نتوقع من موظفينا أن يفعلوا هذا مع زملائهم ومع عملائهم.

٣. **احترام الجميع**: إن خدش إحساس الشخص بذاته يمكن أن يحول عميلاً محباً للبنك إلى عدو. علاوة على أن هذا الشخص والذي جرحت مشاعره سوف يخبر أصدقاءه وأقاربه ويجعلهم ضد البنك.

٤. **يجب أن تكون واثقاً من نفسك بما يكفي للاعتراف بالأخطاء.** اعترف بأنك لا تعرف كل شيء. قل إنك مازلت "عوداً أخضر" لأن الأعواد الخضراء أعواد نامية.

٥. **لا تلق بأحمالك حولك:** التعالي هو المحاولة من شخص ضعيف غير مستقر لدعم أنا ضعيفة. إنه غطاء لمشاعر الدينونة التي تجذب الأنظار لها.



نجاحنا في أي مكان يعتمد على الناس

لابد لك من الحصول على دعم وولاء وتعاون من حولك للوصول إلى ما تريده. وبصرف النظر عن أهدافك، فإنك لن تصل إليها دون ولاء ودعم ما تريد ولاءهم ودعمهم. من أجل النجاح.

وإليك مقولة قديمة "الفلين يصل دائماً لمستواه" وهذا ينطبق على الناس أيضاً. مثل الكريمة التي تصر على الارتفاع إلى قمة الزجاجة يمكنك أن تصر على الارتفاع إلى القمة. يجب أن تعرف كيف ترتفع ثم تحافظ على قوتك لتبقى في مكانك.

تذكر ما يلي

- افهم ما يريده الناس وما يحتاجونه
- اعرف كيف تكسب تعاون الآخرين
- شم الدخان وأخمد الحريق قبل أن يشتعل
- خذ القرار دون تردد
- كن لاعباً بالفريق وكذلك القائد
- اتبع القواعد التي تصنعها الإدارة العليا

الفصل ١٨

التحدث بدون كلمات:

استخدام وفهم لغة الجسد



"الحديث قوة: للإقناع، للتغيير، للإجبار"

– رالف والدو إميرسون

من المعقول أن ندرك أن حوالي نصف تواصلنا يتم من خلال الكلمات. أما النصف الآخر فيتم من خلال لغة صامتة تتمثل في الإشارات وتعبيرات الوجه وتغييرات وضع الجسم والأخيلة. وإن لم تكن تعلم ذلك وقادراً على استخدام لغة الجسد، فإنك تتواصل بنصف ما تحتاج إليه لتكون فعالاً.

لقد ظهر فرع جديد في علم الحركة يدرس كيفية التعبير عن مشاعرنا وأحاسيسنا من خلال حركات الجسد، وهكذا ظهر جانب جديد تماماً للتواصل.

لغة الجسد تعبير غير لفظي عن الأفكار

إن السياسي مثلاً الذي يحاول أن يتودد لمجموعة من أعضاء اتحاد لا يتفق مع مبادئه سوف يلجأ إلى التعبير عن مشاعره من خلال لغة الجسد. ربما يضرب المنصة بقبضته أو يحتفظ بقبضته مضمومة طوال الحديث أو يضعها في جيبه رغم أنه يصبح مستحسناً مكانة الاتحاد. إذا كان عابساً أحمر الوجه حاد اللهجة في خطابه ربما يكون في داخله محتقراً لموقف الاتحاد من الضرائب وهو يعلن" أنتم العمود الفقري لرخاء القطر وأنا أحيي موقفكم في المنافسة". إن أي مستمع يفهم في لغة الجسد سوف يفهم الاستياء غير الملفوظ ويؤسس دعمه على ما لا يسمعه وليس على ما هو ظاهر بالفعل.

صنفان كبيران من لغة الجسد

إن المحاور الجيد اليقظ للغة غير الملفوظة يمكن أن يحكم على استحسان أو استياء المستمع من خلال ملاحظة طريقة جلوسه وتغيير أوضاعه.

منفتح ومستقبل

إن الشخص المنفتح لاقتراحاتك ونصائحك ستجده يجلس بدون وعي أو يقف مسترضياً أو ربما تجده منحنياً تجاهك. وربما تجد يديه متجهة للخارج أو لأعلى على منضده أو في حجرة، وتجد الرأس تومئ من وقت لآخر بالاستحسان الصامت وتجد الابتسامات الودودة تظهر وتختفي على وجه مسترخ. وكل هذه الإشارات تكشف عن اتجاه مستقبل ومتفهم.

ومع أي جمهور، حاول أن تخاطب هؤلاء بالابتسام أو النظر لهم بقدر الإمكان. إنك تحتاج لهؤلاء المنفتحين بين الجمهور بقدر الإمكان. لأنهم بدون وعي يؤثرون في المستمعين الأقل دعماً ويمكنهم أن يكونوا نافعين في تحويل جماعة عدوانية من المستمعين إلى جماعة مؤيدة.

المنغلق والمقاوم

إن الجمهور الذي يتكون من مستمع عدواني وساخر ومعارض وقاس يكون من المستحيل التعامل معه دون أن تتغير العقول المغلقة بصورة أو بأخرى. ستكون الوجوه جامدة وعابسة وتكون الأجسام متصلبة وتميل في الغالب للخلف في مقعدها بقدر الإمكان، وسوف تجد الأقدام منثنية للخلف تحت الكرسي أو متقاطعة، وتجد أيديهم متشابكة في حجورهم أو بجوارهم وربما تجد أذرعهم متقاطعة فوق صدورهم، وربما يظهر البعض ضيقه بالنظر من النافذة أو قراءة جريدة أو كتاب أو تجدهم يبحثون في السماء عن شيء ما، أو حتى ينخر بالاستياء أو يتمتم مع أنفاسه.



وإذا لم تنجح في تغيير هذا المستمع المنغلق إلى شخص مستقبل منفتح فعليك أن تجلس أنت أيضاً أو تعود للبيت. وهناك طرائق للتكيف مع هذا المستمع المنغلق يمكن أن تنجح:

١. اطلب من المستمع أن يشرح وجهة نظره، وبذلك تستطيع أن تفهم ما يفكر فيه.

٢. اعرض بديلاً واسألهم عن رأيهم.

٣. غير الموضوع مؤقتاً أو ناقشه من وجهة نظر أخرى.

ويمكنك أحياناً أن تقترب من معارض يعبر عن استيائه دون أن يتفوه بكلمة بأن تسأله مباشرة عن رأي بديل.

وربما يؤدي هذا إلى تهدئة الموقف وظهور فكرة جديدة من الممكن أن تكون أفضل من فكرتك. أما إذا أدى هذا الثائر إلى مزيد من التوتر، فإن الجمهور نفسه سيكون قادراً على تهدئته.

ومن قبيل التشدد ألا تقبل الاقتراحات. لا تحتقر أبداً فكرة عرضها زميل لك أو موظف لديك. وربما تحتاج إلى مراجعة تفكيرك وقد يحبطك هذا.

ومهما كان الشيء أو الشخص الذي يؤدي إلى اغتراب المستمع والذي تحتاج إلى الوصول إليه، فإنه لابد من التعامل مع هدفك بدبلوماسية ولباقة. إن مناطحة العقول المنغلقة مثل مناطحة باب من حديد. سوف يتحمل الباب المناطحة ولكن رأسك لن تتحملها. وبمجرد أن تفقد تعاون المستمع ودعمه تخرج خارج اللعبة.

الصور العقلية

مثلما قسمنا العقول إلى نوعين يمكننا أن نقسم الصور العقلية إلى ثلاث مجموعات. وكل نوع يعطينا فكرة عن مشاعر الناس وتفكيرهم على الرغم من أنهم لا يكونوا مدركين لأوضاعهم الجسدية حين يتحدثون. وحين تتعلم كيف تلتقط التقييم

السلبي الذي تظهَره هذه الصور، تكون قد تكونت لديك فكرة أخرى عن كيفية استجابة الناس لك ولأفكارك.

المرآة

في كل جماعة من الناس يوجد في الغالب أعضاء مهيمنون يستطيعون أرجحة البقية ناحية آرائهم أو مشاعرهم. ركز على المنفتح المستقبل. استمر في ملاحظة الثائرين منغلقي العقول والذين تكشف لغتهم الجسدية عن استيائهم. انتبه لتغيير أوضاعهم وانظر ما إذا كانوا تحولوا إلى وضع الاسترخاء أو أنهم تأثروا بأوضاع المتقبلين من الجمهور. إن المتحدثين ذوي الخبرة يعرفون أن المتمردين لابد أن يصبحوا متقبلين وراغبين في العروض التي يطلب منهم أن يدعموها حتى يتحقق النجاح. إن متابعة التغيرات في أوضاع الجسم تمدك بالتقييم الذي تحتاجه كي تكون مؤثراً.

النوع

إن الشباب يميلون إلى تقليد القادة في أي مجموعة، حيث تتغير أوضاعهم الجسدية بما يوافق تقبل عقولهم لأفكار القادة. مثلاً: حين يريد الشاب أن يظهر مفكراً وخبيراً بالحياة، فإنه يجلس حيث يضع كاحل إحدى ساقيه على ركبة الساق الأخرى. إنهم يشعرون بطريقة أو بأخرى أن هذا الوضع يوحي بالثقة والتحكم غير المقصود في الموقف.

وهذه الأوضاع قد تكون بقصد أو بدون ولكنها دائماً يمكن أن تؤخذ كأوضاع تعكس المشاعر الداخلية.

الحاجز

هذه الأوضاع مرتفعة الصوت وواضحة: لا تعرض أفكارك عليّ، لن تقنعني بها مهما اقترحت. لقد حدد عقلي موقفي. لا تربكني بحقائقك.

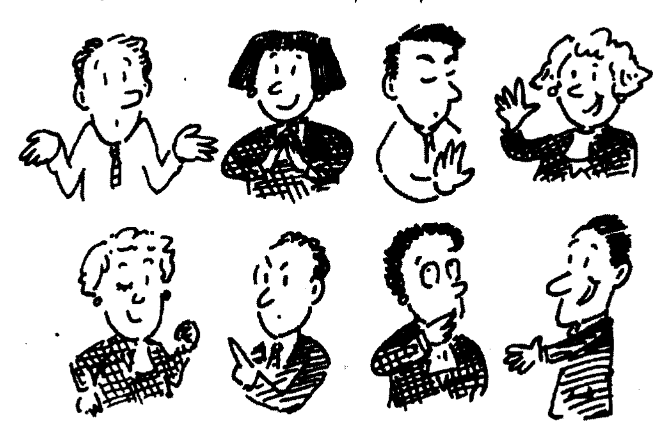
إن الشخص المغلق العقل يجلس خلف حائط وبينك وبينه خندق. وكل أوضاع جسده تقول "لا تقترب مني"، جلوسه ووقوفه وحركته.

وإن لم تزل هذه العقبات فمها تقل أو تفعل فسوف يكون غير موثوق به وغير مطاع. لن تستطيع النجاح مع أي شخص إذا كانت العقبات صلبة وقوية.

التقط التقييم السلبي من هذه الأوضاع، وحاول تغييرها أو اترك الميكروفون.

كن على وعي بعالمية الإشارة

إن الناس في العالم أجمع تتواصل بلغات أجنبية دون أن تفهم كلمة. وهم يفعلون ذلك بقراءة لغة الجسد. إن الصم والبكم يتواصلون بإشارات معروفة وشائعة.



حاول مثلاً أن تفهم ما تعنيه هذه الإشارات: هز الكتفين، غمض إحدى العينين، العبوس، الابتسامة، خفض العين، المشي مع جر القدمين، رفع الإبهام أو خفضه، الدائرة التي يصنعها الإبهام والسبابة، التلويح باليد، حول العين، رفع العين للسماء، الابتسامة المتكلفة، مد اليد. وكلما زادت الإشارات زاد التواصل باللغة الصامتة.

اللغة غير الملفوظة يمكن الاعتماد عليها أكثر

إن اللغة الملفوظة تتكون من اللهجة الخاصة والتعبيرات الدارجة والتلميحات وقيود المفردات والدلالات العرقية وأخطاء النطق والاختلافات الثقافية وعوائق السرعة وعناصر أخرى كثيرة. إن التواصل على المستوى الملفوظ يشبه المشي في أرض ملغومة كل خطوة فيها تعني الموت.

في المقابل، نجد أن لغة الجسد لغة متماثلة في كل مكان فيما عدا تنويعات قليلة في الممارسة الثقافية والتي يمكن فهمها مع بعض المحاولة. وربما تندهش حين تكتشف إلى أي مدى يمكن أن تفهم أشياء من شخص ما من خلال قراءة لغة الجسد بالإضافة إلى سماع اللغة الملفوظة.

كيف تصبح خبيراً في التواصل غير اللفظي

شاهد الناس في الأتوبيسات والمطاعم وفي الشوارع وفي برامج التلفزيون وفي الأفلام وفي الإعلانات. حاول أن تفهم ما يقولونه بدون كلمات وذلك بتقييم التغيرات في أوضاع جسدهم وحركاتهم وإشاراتهم وتعبيرات وجوههم. وكلما ركزت على التواصل الصامت، أصبحت خبيراً في قراءة الناس ككتاب.

تقول ممثلة في حوار مع إذاعي "إذا لم تفهم لغة الجسد في هذا الفيلم لن تفهم نصف ما يحدث فيه. إنها لغة صعبة ولكنها مهمة جداً".

وحين تصبح خبيراً في قراءة اللغة غير الملفوظة ستشعر بالراحة أكثر في أي مكان وتصبح أكثر إحساساً بمشاعر الناس ستعرف عنك قدرتك على قراءة الأفكار. وهذا في الواقع عما ستكون عليه فحسب.

تذكر النقاط التالية

- إن لغة الجسد تشكل على الأقل ٥٠٪ من التواصل.

- كن يقظاً للاختلافات الثقافية في لغة الجسد وذلك من أجل فهم أفضل للمواقف.
- تعلم قراءة أفكار الناس بدراستهم في مختلفة المواقف.
- كلما كنت كفئاً في قراءة لغة الجسد، كنت كفئاً في التواصل.
- إن اللغة الملفوظة أرض محظورة لا تستطيع أن تدخلها دون فهم لغة الجسد.
- كلما فهمت اللغة غير الملفوظة، سيطرت على مستمعك في المواقف الرسمية وغير الرسمية.

الفصل ١٩

تحقيق المصداقية والحفاظ عليها:

أربع طرق لكسبها أو اقتناصها



"إن الوسيلة الوحيدة لتحفيز الناس هي التواصل معهم"
—لي اياكوكا

التواصل الآن يتغير بسرعة ويشمل حيلاً وتكنولوجيا جديدة لإرسال الرسائل أسرع وبكمية أكبر لدرجة أننا نجد صعوبة أكثر من أي وقت مضى في إرسال واستقبال معلومات صحيحة.

وسوف يجد طريق المعلومات السريع مجرى له في كل أنظمة التواصل: الهاتف، الفاكس، البرقيات، والبث التلفزيوني وكذلك شبكات الكمبيوتر. وسوف يكون بتلك الشبكات قنوات فيديو بحيث تستطيع الاجتماع مع زملائك في كل أنحاء القطر. ويتنبأ رئيس شركة مايكروسوفت بيل جيتس أن تكاليف الاجتماع على الفيديو مثل بقية خدمات الكمبيوتر الأخرى سوف تهبط، مثل تكاليف الوسائل التكنولوجية الأخرى. وسواء كنت تقدم عرضاً تقديمياً من خلال الإنترنت أو تقدمه مباشرة أمام مجموعة من الناس، فإنك تحتاج للمصداقية.

وحين تفكر في مدى صعوبة تحقيق المصداقية الآن، فإن العقل قد يتوقف حين يفكر فيما قد يحدث في المستقبل حين يصبح التواصل أسرع وأكثر مع عدم وجود فرصة للتوضيح أو المناقشة المستفيضة.

إن ما يتم تبادله في التواصل خلال العمل اليومي هو في الغالب أفكار غير متوافقة يتم تبادلها من خلال كلمات بالفم أو رسائل مكتوبة. ومع ذلك التواصل الفعال لا يحدث فحسب. ولو أن الأفكار من عقلك لم يستقبلها المستمع بطريقة صحيحة ودقيقة، فإن التواصل لن يتم.

وتفقد المصداقية في الغالب لأربعة أسباب:

١. ألا تكون اللغة محددة.

٢. أن تكون الإرشادات غير واضحة وغير كاملة وغير دقيقة.

٣. أن يساء قراءة الرسائل أو يساء فهمها أو يتم تجاهلها أو فقدها.

٤. ألا يكون المرسل والمستقبل كفء في التواصل.

وتتحقق المصداقية في التواصل حين يكون المرسل والمستقبل مدركين للعناصر الأربعة في التواصل:

ماذا يفعل

ومتى يفعله

وكيف يفعله

ولماذا يفعله

وفي حالة عدم الوفاء بأحد هذه المتطلبات تصبح مصداقيتك مهدرة. لا تقلل أبداً من أن حقيقة الحكم عليك تكون من خلال مدى إقناعك وإجادتك في توصيل رسالتك.

المصداقية تعتمد على مهارات التواصل

إن قدرتك على الإقناع والتواصل بفاعلية تتطلب نشاطين: إرسال الرسائل واستقبالها شفوياً وتحريرياً.

كمرسل: يجب أن تكون محدداً ودقيقاً وشاملاً.

كمستقبل: يجب أن تكون يقظاً متفتحاً ومنصتاً.

إن التواصل كشارع ذي اتجاهين تنتقل فيه الأفكار ذهاباً وإياباً بين العقول وتقابلها كل أنواع العقبات والمعوقات التي تهدد التواصل. ولا يستطيع المرسل أو المستقبل أن يكون طرفاً سلبياً في عملية نقل الأفكار.

ولأن هناك إرشادات وطلبات وتوقعات كثيرة تنقل من خلال الكتابة، فإنك دائماً تواجه خطر عدم إرسال أو استقبال المعنى الصحيح لما يتم نقله من لغة.

المصداقية الأكيدة دائماً في خطر

إن المصداقية تتكون من عناصر محسوسة وكذلك عناصر غير محسوسة، مشيتك وملابسك ودخولك وخروجك من الحجرة ووقفتك خلف الميكروفون وطريقة ردك على الهاتف واختيارك لمكان وقوف سيارتك وكيف تضعها في هذا المكان وطريقة التحدث للتابعين والرؤساء وكيف تتعامل مع سجلاتك وغيرها.

إن أفعالنا تتحدث بصوت مرتفع لمن نعمل ونعيش معهم. وحين يأتي أفعالك بشيء وتصيح كلماتك بشيء آخر، فإنك تقر بأنك تفتقد المصداقية.

ولنضرب لذلك مثالاً: يدير ليونارد مكتب لإدارة عقار ضخم دائماً يكتظ بالعملاء. ويعتمد التواصل بينه وبين مندوبي المبيعات العاملين معه على الرسائل المكتوبة التي يكتبها ويتركها لهم على مكاتبهم أو يسلمها لهم في خروجهم ودخولهم. ورسائل ليونارد دائماً غير منظمة وغير كاملة، ولهذا يتجاهلها المستقبلون في الغالب لأنهم لا يستطيعون الاعتماد عليها. والجميع يشكون من قلة التواصل ولكن ليونارد يشكو من أن رفاقه لا يقرءون رسائله أو يتجاهلونها.

وهكذا فقد ليونارد مصداقيته لعدم اهتمامه بهذا الأمر، وهكذا نجده يلوم الجميع على عدم وجود تواصل في المكتب. ولم يعد أحد يهتم بمصداقية ليونارد لوجود حركة كانت تزداد قوة وهي سماع خبر الاستغناء عن ليونارد ووقف تفاقم المشكلة.

وأحياناً تفقد المصداقية دون ذنب منك، إذ من الممكن أن تضع رسائلك في مكان خطأ وأن يتم فهمها بصورة خاطئة أو يتم تجاهلها أو تفقد أو تمزق. فإذا شعرت أن إرشاداتك لا تحقق ما تريده أو تحتاجه، فإن دورك أن تكتشف السبب. إن الفجوات في المصداقية يمكن أن تؤدي إلى الخطأ أو فقد العملاء أو سوء الفهم أو الخسارة المادية أو عدم وجود دعم.

مصداقيتك هي مشكلتك

كلما قفزت لأعلى في المنظمة زادت مسئولياتك، وزادت صعوبة توصيل أفكارك وطلباتك وتنفيذها. فإذا كنت غير قادر على التواصل الفعال، فسوف تفقد المصداقية وكذلك الدعم والاحترام. حين تشعر بأن شيئاً ما يعيق جهودك التواصلية أو أن شخصاً ما يعيقك عن قصد أو بإهماله جهودك لتأسيس الثقة والدعم، الجأ إلى استخدام الطريقة السقراطية وهي أن تسأل من معك عن آرائهم أو اقتراحاتهم: تحدث للناس على انفراد أو كجماعة إذا شعرت أنك لا تتفق مع الغالبية من زملائك واسألهم:

هل لديكم وسيلة أفضل للتعامل مع هذا الموقف؟

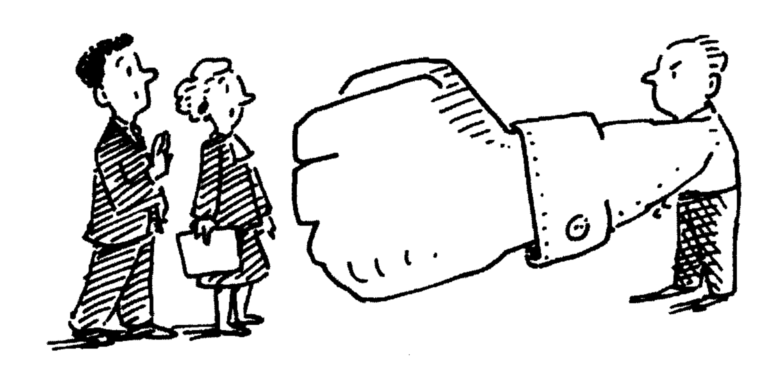
هل تفهمون ما أحاول أن أحققه؟ هل أنتم مقتنعون؟

هل أهدافنا ستحقق لنا منفعة مشتركة؟

ما هي اقتراحاتكم لعلاج هذه المشكلة؟

وكلما نجحت في خلق الألفة مع زملائك وموظفيك نجحت في عملية التواصل.

تذكر أنك لن تحقق أي تقدم إذا قابلت أي شخص بقبضتك.



وإذا لم تكن شخصاً يمكن الاعتماد عليه وتتوافر فيه شروط المصداقية في شئون التعامل اليومي، فإن الجمهور الذي يتكون من نظراء لن يتأثر بكلامك وأنت على المسرح أكثر من تأثره بكلامك خارج المسرح.

وهناك سبب آخر لفشل التواصل وفقد المصداقية وهو "الاستماع الانتقائي" سواء بالنسبة لك أو لمن يستمع إليك. إن معظمنا يميل إلى وقف الإنصات حين نستمع إلى تعليمات غير مرضية أو انتقاد لمجهودنا أو مظهرنا أو سلوكنا وربما يصيبنا الصمم حين نسمع هجوماً على ما يخصنا.

وكي تظل على مصداقيتك تجنب العوائق الخمسة الشائعة التالية التي تسبب الاستماع الانتقائي:

١. العقول المغلقة

٢. التحامل الشخصي

٣. العبارات المتكررة

٤. المفردات غير المناسبة أو عدم التعود على لغة المهنة الخاصة

٥. عدم الأمان أو نقص احترام الذات

جاءت مونيك من فرنسا لتعمل محللة برامج كمبيوتر في محطة قمر صناعي. وكانت متألقة وكفئاً ومتعاونة وماهرة للغاية. ولكنها وحيدة ومنعزلة وبصورة أخرى يتجاهلها زملاؤها. لماذا؟ بسبب عدم قدرتها على التواصل معهم لأن فهمها المحدود للتلميحات والفكاهات واللغة الدارجة والمعاني المزدوجة للكلمات يجعلها تشعر بالغربة. وهكذا أصبحت مصداقيتها كخبيرة في الكمبيوتر مهددة ببساطة لأنها غير قادرة على التواصل مع زملائها. ولسوء الحظ، لم يستطع زملاؤها أن يلتمسوا لها العذر لمفرداتها المحدودة ويساعدوها لفهم لهجتهم الأمريكية.

وفي أي وقت تواجه مواقف تهدد فيها السخرية والمقاومة مصداقيتك وفعاليتك، فإن مسئوليتك أن تكتشف ما إذا كان واحد أو أكثر من العناصر الخمسة قد تعطل وأعاق الفهم والمصداقية.

كيف تدعم مصداقيتك

كن حساساً

ركز على قراءة التغذية الرجعية السلبية من لغة الجسد أو المستمعين غير المهتمين والاستهزاء بأفكارك ومركزك.

عزز التواصل الشفهي مع الرسائل المكتوبة

إذا كنت مسئولاً عن تطوير أفكار جديدة أو أصيلة، فكن مدركاً أن الاستماع إليها قد يدخل من أذن ويخرج من أخرى أو أن العقول ستنغلق وتقاوم دخول أفكار جديدة. وحتى إذا كنت قد أسست المصداقية في الماضي، فإن تقديم سياسات جديدة أو برامج مختلفة يكون في الغالب من الصعب قبوله أو استيعابه.

وإذا كنت تقدم شيئاً تخشى أن يؤدي إلى استجابة سلبية، عزز كلامك بالكتابة (بعد العرض التقديمي الشفهي) وتأكد من أن كل شخص قد حصل على نسخة وبها دلائل محسوسة بقدر الإمكان.

كن محدداً

اذكر بالضبط ما تريده أن يُفعل ومتى وكيف ولماذا؟. وأحياناً يسهل شرح أهمية ما تطلبه لاستكمال العمل وجعله أفضل. وتذكر دائماً أن بعض الناس يحتاجون إلى تعزيز الرؤية بالإضافة إلى سماع الإرشادات أو الطلبات. إن كثيراً مما يعيق التواصل هو مسئولية المحاور الذي يفشل في التبادل الأول للمعلومات في توضيح هدفه وأهمية رسالته.

وحينما يحدث اختناق للمعلومات أو خروجها عن طريقها الصحيح، فإنها مسئولية المحاور أن يكتشف لماذا وكيف وأين وقعت عملية تخريب التواصل ولماذا.

استخدم تعبيرات وأمثلة شائعة

أحياناً يفشل التواصل حين يساء فهم التعبيرات أو الإرشادات أو يتم تجاهلها أو يتم التعامل معها على أنها غير مناسبة للسياق. كن دائماً واعياً أنك حين تقدم أفكاراً جديدة أو خيارات جديدة أو قضايا مثيرة للجدل أو سياسات جديدة غير مرغوب فيها، فإنك سوف تواجه مقاومة. استخدم تعبيرات وأمثلة شائعة لتوصيل وجهة نظرك. سوف تكسب المصداقية حين تستخدم مصطلحات يفهمها جمهورك ويرتبط بها.

كن واعياً بفجوات المصداقية

كلما كان هناك شك في مصداقيتك كان من الصعب أن تقول إنه يمكن الاعتماد عليها. وإذا كنت تنمي الحساسية والإدراك، فعليك أن تلتقط المفاتيح والتغيرات في الاستجابة والتغيرات في الاتجاه والتحول في الاهتمام. كل هذه الأشياء التي تشير إلى عدم الثقة أو عدم الاهتمام تحتاج إلى تصحيح بمجرد ملاحظتها. توجه إلى المصدر إذا كنت تعرفه من أجل الحصول على المعلومات والمساعدة. وإذا كنت لا تعرف سبب عدم الاهتمام أو مكان انبعاثه، فحاول في الحال أن تكتشف هذا.

أربع طرق لكسب أو إعادة كسب المصداقية:

١. كن متيقظاً للتغيرات في الاتجاهات أو الأفعال التي تشير إلى وجود مشكلة.

٢. كن صبوراً ومرحباً لأي شخص يأتي إليك بأفكار جديدة أو أفكار أصولية تبتعد عن المعيار أو يشكو.

٣. كن متفتحاً وراغباً في الاستماع إلى الأفكار والاقتراحات غير المرغوب فيها. إن التمسك الشديد بالرأي سيضعف المصداقية.

٤. كن مستمعاً جيداً: إن أحد الأصول العظيمة التي يستطيع أن ينميها أي شخص هي الاستماع. من الصعب أن تعرف ما إذا كان شخص ما يستمع فعلاً لك أو أنه فقط يتظاهر بالاستماع. ولكنك تستطيع أن تحدد متى تكون أنت مستمعاً. إنك تستطيع أن تجني أرباحاً عظيمة من الاستماع الدقيق الجيد المنتبه.

كن واعياً للنغمة في التواصل

في كثير من الأحيان يتم تهديد المصداقية من خلال نغمة الصوت ومستوى الحديث والتأكيد على الكلمات العاطفية والتوجهات التي ينقلها مقام الصوت. إن نغمة الصوت يمكن أن تعوق الرسائل في التواصل.

مثلاً: جو فلاح لا يستطع أن يكتب أو يقرأ ولهذا يذهب لجاره حين يتسلم خطاباً من ابنه ويطلب منه أن يقرأه. له ويكون الخطاب منظماً وجيداً كأي خطاب يمكن أن يرسله ابن وقور لأبيه. وفي الخطاب يسأل الابن عن المحصول والمناخ وسعر القمح وغيرها. ثم ينهي خطابه بطلب مبلغ من المال لأنه يحتاج لبعض المصروفات.

ويأخذ الجار –والذي يغار من جو لأنه لا يستطيع أن يقرأ ويكتب ولكنه يمتلك ١٠٠ فدان من أفضل أراضي القرية– الخطاب ويقرؤه بضيق وبدون صبر وبسرعة بدون تنويع في نغمة الصوت. ويستمع جو ويشعر بالغضب لما يشعر أنه بلادة شعور من ابنه كما يظهر من نغمة الخطاب.

ثم يقول "وهل أرسل لـه مالاً بعد ذلك؟ لعنة الله عليه!" وتمر بضعة أسابيع ولا يستطع الأب أن ينسى خطاب ابنه. إنه لا يستطيع أن يصدق أن ابنه أرسل مثل هذا الخطاب البارد. ولهذا يأخذ الأب الخطاب ويذهب لجار آخر. وهذا

الفلاح يملك ١٥٠ فدان من الأراضي السوداء والمعروف عنها أنها أفضل الأراضي وهو معجب بجو لأنه استطاع أن يحقق ما حققه مع أنه غير متعلم كما أنه معجب به على تربيته لابنه. ولم يكن هذا الجار مضجراً ولا متعجلاً وكان يقرأ الخطاب بصوت هادئ ونغمات متعاطفة. وحين انتهى دمعت عينا جو.

قال جو بصوت يفيض حباً:

آه، إن هذا مختلف. بالطبع سأرسل له ما يحتاج من المال".

إن نغمة الصوت يمكن أن تؤدي للنجاح أو الفشل، يمكن أن تزيد أن تقلل من التأثير المرغوب فيه. إن تعزيز مصداقيتك وملء الفجوات من الفهم يمكن تحقيقه من خلال استخدام النغمة المناسبة في التواصل.

مصداقيتك تحتاج إلى انتباه دائم

إن دعم مصداقيتك بعد كسبها يحتاج إلى مجهود متواصل وتقييم ذاتي دائم. إذ يمكن أن تضيع في خطوة صغيرة هادئة ولكنها لا تفقد أبداً حتى تكتشف إلى أي مدى أصبحت غير مؤثر.

حين تحقق المصداقية حافظ عليها بمراجعتها بحذر واهتمام. إذا كنت تشك في انك ربما تفقدها من خلال فجوة في التواصل أو سوء فهم المستمع، فحاول أن تصلح الشرخ في التفاهم في أسرع فرصة قبل أن تضعف مصداقيتك أو تفقد تماماً.

إن المصداقية تحتاج إلى الاستقرار والاعتمادية. لا يهم عمرك أو إحباطك في بعض الأحيان، فإنه لا يوجد شيء أكثر تشجيعاً من الاعتماد على شخص يمكن الاعتماد عليه. لا شيء يعطيك ثقة أكثر من اللجوء إلى شخص مستقر في هذا العالم غير المستقر ذي القيم المتغيرة.



إن المصداقية فوز عسير وجائزة من الصعب الحصول عليها ثم من الصعب حمايتها. لا شيء يحقق ربحاً أكثر من تحقيق المصداقية والحفاظ عليها.

عزز مصداقيتك

١. أنشئها.

٢. ارفع من شأنها.

٣. حافظ عليها.

٤. احرسها.

تذكر النقاط التالية

- المصداقية تعتمد على عناصر غير محسوسة وكذلك عناصر محسوسة.
- تذكر الطرق الأربعة لكسب أو إعادة كسب المصداقية
- المصداقية تعتمد بصورة كبيرة على مهارات التواصل، الحديث والاستماع وكذلك القراءة والكتابة.
- المصداقية تتطلب الاستقرار والاعتمادية.
- تحمل مسئولية مصداقيتك لتحافظ عليها.
- المصداقية تتطلب انتباهاً دائماً.

الفصل ٢٠

إدارة الخيال العقلي:

النجاح كله في عقلك



"القلاع في الهواء.. من السهل جداً اتخاذها مأوى، ومن السهل جداً بناؤها أيضاً"

– هنريك إبسن

بناء القلاع في الهواء قد يبدو خيالياً ولكنه مجرد حلم من أحلام اليقظة أو تخيل عقلي، والذي أثبت فعاليته كطريقة لجعلك محاوراً أكثر فعالية. في عالم اليوم المتطور ربما يكون من الأفضل أن ننظر لأحلام اليقظة بعين الاعتبار على أن نغير اسمها إلى إدارة الصور العقلية العقلية. ومهما كان اسمها، فإن أحلام اليقظة يمكن أن تؤدي إلى نتائج مذهلة.

إن أي شيء كان أو يكون أو سيكون هو في الأصل فكرة أو خطة أو عزم أو صورة. لا شيء يمكن أن يتحقق قبل أن يتم تصوره. إن المتحدث الجيد يدرك قوة التخيل العقلي والذي يرسم لك في عقلك ما تريد أن تحققه أو تصل إليه أو تهزمه. إن كل متحدث ناجح مفاوضاً كان أو مديراً أو محامياً أو ممثلاً أو قائداً أصبح هكذا عقلياً قبل أن يصبح هكذا في الحقيقة. إن العملية ليست شيئاً جديداً. إنها أحلام اليقظة البسيطة المعروفة.

إن أحلام اليقظة تساعد الناس على التعلم والتركيز وتجديد طاقاتهم وتحقيق تفاعل أفضل مع أسرهم ومستمعيهم وزملائهم في العمل. والذين يمارسون أحلام اليقظة أقدر على التعامل مع التوتر. إذا كنت تعتقد أن مواجهة جمهور من شخص واحد أو من ألف شخص لا يخلق توتراً فإنك شخص نادر، أو خطيب بالمولد، أو أنك لم تواجه جمهوراً من قبل.

يقول مالكولوم كوشنر في أشهر مؤلفاته "العروض التقديمية الناجحة للمبتدئين" إن قليلاً من القلق مفيد. إن كل المتحدثين الناجحين قد تغلبوا على التوتر والخوف من المسرح وعدم الأمان، والجمهور –سواء على المسرح أو خارجه– عن طريق

برمجة أنفسهم على التغلب على هذه المشاعر المخيبة. وكان معظم نجاحهم من خلال التخيل العقلي المنظم، أحلام يقظة علمية أو بناء القلاع في الهواء.

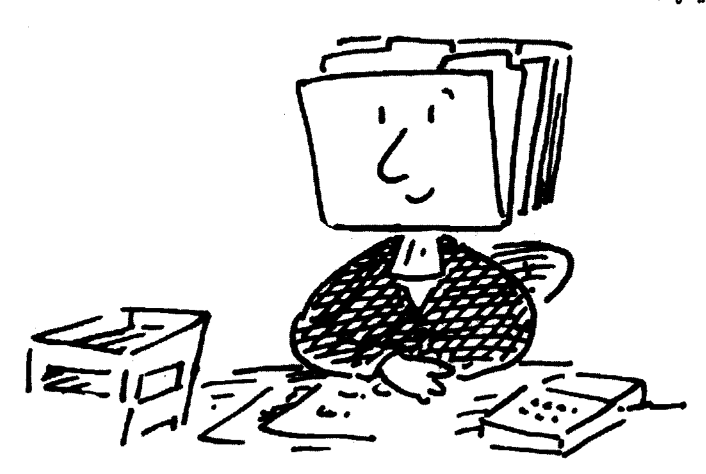
١. تواصل مع نفسك الداخلية

تقول المؤلفة دوروثيا براندي إن أحلام اليقظة هو الوقت الذي تدرك فيه نفسك "يبدو أن العقل يطلق حزمة ارتياح عظيمة للتحرر ويتمدد لأقصى حدوده".

إن المخترعين والفنانين والكتاب والمتحدثين الناجحين كلهم قد أتقنوا فن أحلام اليقظة، سواء كانوا يطلقون على التواصل مع الذات الإيحاء أو ومضات الإلهام.

٢. سيطر عل اللاوعي واحتفظ بالوعي

ابدأ بالتنزه ذهاباً وإياباً في طرق عقلك حيث تسترجع حوادث وخبرات وآمال وصدام وطموحات حققتها في الماضي وتأمل أن تحققها في المستقبل. في عقلك اللاواعي توجد ملفات مخزونة يمكن استرجاعها حسب رغبتك ومراجعتها وإعادة تنظيمها.



أحلام اليقظة هي عملية إعادة تنظيم أحداث الماضي أو الإنجازات المرغوب فيها في نماذج جديدة، وهو ما يشبه تنظيم أو إعادة تنظيم المشكال للألوان.

أحلام اليقظة فن

الفائزون يرون أنفسهم وقد كسبوا كل المنافسات أو البطولات أو المباريات التي يدخلونها. إنهم لا يرون أنفسهم في دائرة الفائزين فحسب، ولكنهم أيضاً يكرمون كأبطال. يقول كوشنر "تخيل أنهم وقفوا ليرحبوا بك ترحيباً عظيماً ثم اندفعوا للمسرح وحملوك على الأعناق". إن الإنجازات العظيمة تبدأ بصورة في خيالك حتى تصبح حقيقية.

ويمارس جاك نيكلاوس أحلام اليقظة قبل كل مباراة جولف ليحشد "مشاعر الانتصار" التي يستخلصها من تصور نفسه كمنتصر. يقول نيكلاوس "إنها تعطيني الطريق للكأس بمقدار وضوح الصورة في ذهني".

أحلام اليقظة مهارة مثبتة

حين كان المتنافسون في طريقهم إلى الأولمبياد في ستوكهولم عام ١٩١٢ وضع المدرب فترات التدريب وأكد على ذلك تأكيداً صارماً. وفي أحد الأيام رأي جيم تروبي جالساً وعيناه مغلقتان ولا يفعل شيء.

وصاح المدرب: "جيم، لماذا لم تخرج مع الآخرين للتدريب؟ لن تحقق أي شيء بجلوسك هذا".

وقال جيم: "سيدي إنني أتدرب. أتدرب إنني أتخيل نفسي أكسب كل شيء في كل منافسة أدخلها".

وهذا بالضبط ما فعله. لقد فاز بالمسابقة الخماسية والعشارية وأصبح أحد عظام وقته.

يقول بوب بيمون صاحب الميدالية الذهبية وصاحب الرقم العالمي في القفزة الطويلة منذ ١٩٦٨ حتى ١٩٩١ "عليك أن تستمر في تصور نفسك وتراجع هذه الصورة كل ليلة قبل أن تنام".

لماذا تنجح أحلام اليقظة

إنها وسيلة علمية لا تفشل أبداً. يقول الدكتور ماكسويل مالتز جراح التجميل وصاحب واحد من أشهر الكتب النفسية: "إن جهازك العصبي لا يستطيع أن يفرق بين الخبرة الخيالية والحقيقية. في كلتا الحالتين، تجده يستجيب ميكانيكياً للمعلومات التي يستقبلها من العقل. ويستجيب جهازك العصبي الاستجابة المناسبة لما تفكر فيه أو تتخيله على أنه حقيقة".

ولابد من السيطرة على أحلام اليقظة. لا يمكنك فقط أن تجلس وتبدأ جلسة من أحلام اليقظة الجميلة حيث تظل الأفكار والخيالات الضالة في ذهابها وإيابها كما يحلو لها. إن هذا الوقت ليس وقت الهروب من الواقع. إن أحلام اليقظة عملية انتقائية. لابد أن تسترجع الخيالات العقلية لنجاحات الماضي وإنجازاته ثم تستحضر نجاحات المستقبل. ويجب السيطرة على أفكار وذكريات الفشل والخسارة. إن الفائزين يرفضون التركيز على أي حادثة أو أداء فاشل أو غير سعيد.

أحلام اليقظة عملية علمية

إن سيطرتك على عقلك ترتبط مباشرة بقدرتك على التركيز على ما تختاره من مخزن معلوماتك لتراجعه. إن التكرار يؤدي إلى انطباعات تصبح أعمق وأكثر رسوخاً مع المراجعة. إنك تصبح ما تركز عليه كي تصبحه. لنضرب مثالاً بلاعب شطرنج غير مشهور والذي هزم بطل العالم الشهير جوزي كبابلانكا. حين هزم ألكس ألخاين البطل شبّه النقاد هذا الحدث بملاكم هاو من الوزن الخفيف هزم بطل العالم في الوزن الثقيل.

وإليك كيف حقق ألخاين هذا. لقد اختفى في الريف لمدة ثلاثة شهور قبل المباراة. وتوقف عن التدخين وشراب أي كحوليات والتزم بنظام غذائي التزاماً شديداً واتبع جدول تدريبات صارم. وكان يقضي الساعات كل يوم على كرسي مريح يلعب الشطرنج في عقله. لقد رسم في خياله رقعة الشطرنج واستخدم كل الحيل التي سمع عنها ليهزم منافسه مرات ومرات.

لقد درب عقله بحيث يجلس ليلعب المباراة الحقيقية، فيستطيع أن يعتمد على اللاوعي في إمداده بالأفكار والمهارات المطلوبة لكسب مباراة بعد مباراة.

وهناك أيضاً آرتورو شنيبل عازف البيانو الأسترالي الشهير الذي هز الولايات المتحدة في ١٩١٢ يعترف شنيبل أنه كان يكره التدريب لفترات طويلة لدرجة أنه لم يلمس البيانو لسبع سنوات بعد الدراسة. وكان يتدرب على مؤلفاته دون أن يلمس البيانو من خلال الخيال.

إن الناجحين والناجحات في كل مجالات الحياة قد مارسوا التدريب العقلي والصور العقلية لتحقيق النجاح.

الممارسون لأحلام اليقظة يتميزون بالإصرار

يحكي بوب روس عن رجل في جنوب كاليفورنيا تمنى شراء بيت رآه، ورغم أن ثمنه يفوق قدرته المادية بكثير فإنه قرر شراءه.

وهذا الحالم آمن بشدة بقدرته على تصور ما يريده ورآه يتحقق لدرجة أنه بدأ في وضع خططه لينفذها في الواقع. حيث طبع ١٠٠ دعوة لأصدقائه لحضور حفلة ترحيب في منزله الرائع يوماً ما في المستقبل. ثم استمر في أحلام اليقظة، وكان في نفس الوقت يسعى لتحقيق هذا الحلم بالعمل. تحدث مع بنك بعد بنك في محاولة للحصول على قرض ولكنهم رفضوا جميعاً. وفي النهاية أقنع مدير أحد البنوك بقراءة خطاب يناقش سبب رغبته في هذا المنزل بالذات. ونجح هذه المرة.

وبعد عام من اليوم الذي تمنى فيه أن يقيم حفلته، فتح أبواب حلمه ورحب بالمائة ضيف.



اجعل أحلام اليقظة عادة يومية

إنها عملية قديمة قدم الإنسان، إذ ظهرت أمثال قديمة تقول "حين يتعطل الأمل تمرض القلوب، ولكن حين يتحقق الأمل في النهاية تكون هناك حياة وسعادة". إن الوقت الذي تقضيه في أحلام اليقظة يمكن أن يكون أهم وقت في اليوم. ولكن لابد أن يكون هذا الوقت وقتاً محترماً ومنظماً.

حدد مكاناً لأحلام اليقظة

أوجد مكاناً هادئاً لا يقاطعك فيه الناس أو التليفونات أو الضوضاء. علق لافتة تقول "هدوء! هذا وقت عمل".

اذهب لهذا المكان كل يوم

إذا كان ممكناً، فاذهب لهذا المكان في نفس الوقت كل يوم واجلس نفس المدة. اجلس على كرسي مريح وأغلق عينك. ثم تخيل شاشة سينمائية خالية أمام وجهك. شاهد نفسك تمشى على مسرح أمام هذه الشاشة كما تريد أن تمشي على المنصة أمام الجمهور. تخيل نفسك وأنت ترتدي ملابس جميلة غاية في الأناقة وتفوح الثقة من كل مسام جلدك. تصور نفسك وأنت أمام جمهور مبتسم ينصت لكل كلمة تقولها بصوت وأسلوب قويين. ثم تصور نفسك وأنت تغادر المنصة ويصاحب هذا تصفيقاً حاداً من جمهور شديد الإعجاب.

واصل هذا السيناريو الخيالي وكرر هذه العملية مرات ومرات. وفي كل مرة غير مظهرك وحسن من وقفتك وإلقائك حيث تفرض على اللاوعي مظهرك وحديثك وتفكيرك حين تكون المتحدث المتمكن.

النجاح يعتمد على الاتجاه والوقت المنقضي

إن ما تحققه يرتبط بصورة مباشرة بالوقت الذي تقضيه وجدية نواياك.

أحلام اليقظة تصبح حقيقة

لا يتجسد خيال أو فكرة أو خطة أو حلم أو صورة إلا إذا أخذ من الشكل المجرد ووضع في شكل محسوس. إن أي شيء تريد أن تراه متحققاً في حياتك يجب أولاً أن تتصوره. ولا توجد طريقة فعالة لتصبح محاوراً متمكناً أكثر من رؤية نفسك كمحاور متمكن في أحلام اليقظة.

تذكر النقاط التالية

- أحلام اليقظة أشياء علمية.

- إدارة الخيال العقلي: النجاح كله في عقلك

- اجعل أحلام اليقظة عملية منظمة وجزءاً من روتينك اليومي.
- الحالمون الذين يتصورون أنفسهم كفائزين يفوزون.
- النجاح كمحاور يرتبط مباشرة بأحلام اليقظة القوية.
- أضف تعليمات مكتوبة للصور العقلية لتعزيز أحلام اليقظة.
- أحلام اليقظة ليست هروباً من الواقع بل على صلة كبيرة به.
- قدم نفسك كما تريد أن يحترمك الناس ويتذكروك.

الفصل ٢١

كلمة أخيرة:

تأثيرك على جمهورك



"اللسان قلم القلب ورسول العقل"

– باهيا ابن باكودا
شاعر أسباني من القرن الحادي عشر

تذكر كل الكلمات التي تحدثك عن كيفية تقديم نفسك وخطابك بتمكن وثقة، وإليك بعضها.

لا تنس أبداً: إنك محفز للمستمع والذي لن يظل كما هو بعد أن يستمع إليك.

القلم أقوى من السيف. ولكن الكلمة المنطوقة أقوى من كليهما. إن الخطيب يمكن أن يسحر المستمع، والزعيم يحدد مقوماته، والمتملق يخدعه، والداعية يمكن أن يشعل أمة، والمعلم يجعل المستمع ينام، والسياسي يمكن أن يغير قانون أمة.

وقد تحدث الشاعر الأيرلندي لورد تنيسون عن خطر الوهم الذي يخلقه الخطيب "اسحرنا أيها الخطيب حتى يبدو لنا الأسد أصغر من القطة".

إن القدوة تولد المسئولية. وكلما زادت عظمتك زادت قدرتك على التحفيز. لا تنسَ أبداً أن الشخص الذي تحركه اليوم قد يحرك غداً ١٠٠٠٠ شخص.

إن فن الإيهام يتقنه الخطباء الذين يسعون إلى التأثير من خلال مخاطبة عواطف المستمعين أكثر من عقولهم.

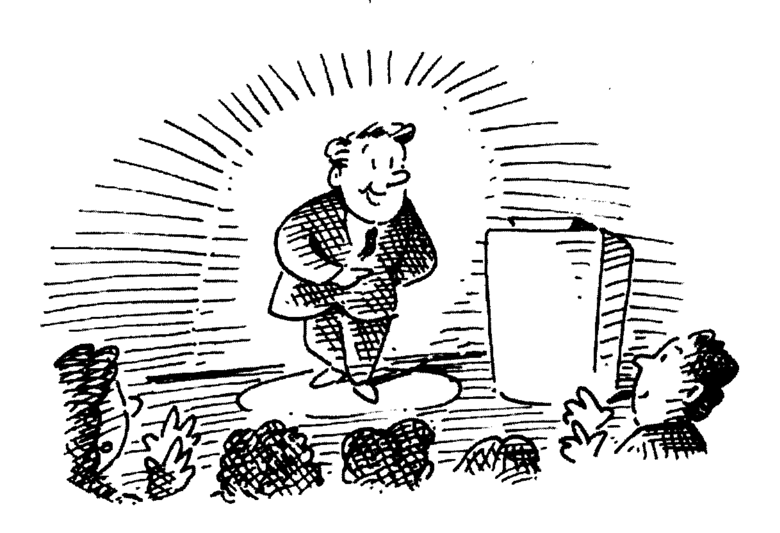
إن الخطباء يسحرون ويفتنون ويغرون المستمعين الذين يغادرون وهم يتساءلون عما حدث على المسرح وتركهم حائرين مرتبكين. إنهم يدركون أنهم شاهدوا عرضاً ولكنهم غير متأكدين مما قيل في هذا العرض.

إنهما كعجوزين كانا يستمعان لسياسي كان يتحدث عن بعد في إحدى نزهات الرابع من يوليو. وحين انتهى وجلس قال أحد الرجلين للآخر "هذا الرجل حديثه حلو، أليس كذلك".

رد الآخر قائلاً "نعم، هل فهمت من حديثه شيئاً؟".

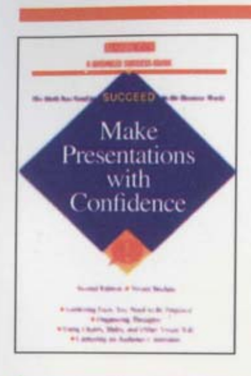
"ولا كلمة".

وربما يكون أفضل ما قيل في هذا الشأن عبارة آن مورو لندبرج "إن التواصل الجيد ينبه مثل القهوة وتجد من الصعب أن تنام بعده".



حين تترك المستمع متحمساً وغير قادر على النوم أو غير راغب في النوم أو لا يحتاج للنوم، بهذا تصبح ما تريد أن تكون، متحدث مؤثر فعال يقدم عرضاً تقديمياً بثقة وتمكن يحققان التأثير والمصداقية والفعالية.

دليل النجاح فى العمل



كيف تتحدث بثقة أمام الناس

فيفيان بوكان

هذا الكتاب يغطى الموضوعات الأساسية المتعلقة بمؤتمرات الأعمال، وعروض المبيعات، واجتماعات العمل الأخرى. يبين لك هذا الكتاب كيف تقوم بجمع الحقائق وتنظيمها، ووضع مخطط تفصيلى للعرض التقديمى، والتغلّب على رهبة المسرح، وإيجاد علاقة من الألفة مع جمهورك والاحتفاظ بانتباهه واهتمامه، وتطوير فن الإقناع، وغير ذلك كثير.

سلسلة النجاح فى العمل توفّر لمن يهتمون بتطوير مستقبلهم المهنى طرقاً عمليّة للنجاح فى أعمالهم، وتزوّدهم بنصائح سديدة يمكن تطبيقها على مختلف المستويات الإدارية سواء فى الشركات الكبرى أو فى الأعمال الصغيرة. لقد تمّ تزويد كل كتاب فى السلسلة بمجموعة من دراسات الحالة، وأمثلة، وتلميحات، ومقتطفات من أقوال الخبراء ورجال الأعمال الناجحين.





